l'amélioration continue de
la qualité des services
pour et avec l'usager

Sondage sur les attentes et la satisfaction des usagers et de leurs parents

à l'égard du service de réadaptation en internat des Centres jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec

Louis Rocheleau

Danny Dessureault

JUIN 2003

Les Centres jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec

RÉGIE RÉGIONALE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LA MAURICIE ET DU CENTRE-DU-QUÉBEC

Sondage sur les attentes et la satisfaction des usagers et de leurs parents à l'égard du service de réadaptation en internat des Centres jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec

Louis Rocheleau

Danny Dessureault

Les Centres jeunesse
de la Mauricie
et du Centre-du-Québec

RÉGIE RÉGIONALE
DE LA SANTÉ ET DES
SERVICES SOCIAUX
DE LA MAURICIE ET
DU CENTRE-DU-QUÉBEC

106-05471/

Conception méthodologique et analyses :

Louis Rocheleau, Régie régionale MCQ

Réalisations techniques

Réalisation des groupes de discussion :	Victor Bilodeau, Centres jeunesse MCQ Denis Grenier, Régie régionale MCQ
Conception du questionnaire :	Équipe de projet
Réalisation des entrevues et saisie des données :	Patricia Bernier, Centres jeunesse MCQ Simon Denis, Centres jeunesse MCQ Marie-Christine Hébert, Centres jeunesse MCQ Caroline Poisson, Centres jeunesse MCQ
Production des figures :	Colette Gauthier, Régie régionale MCQ
Mise en page :	Suzanne Blais, Régie régionale MCQ
Révision linguistique :	Diane Chiasson, Régie régionale MCQ

Membres de l'équipe de projet

Desmond James Burman, conseiller DDPO aux Centres jeunesse MCQ et coordonnateur du projet

Victor Bilodeau, conseiller en développement professionnel aux Centres jeunesse MCQ
Renaud Blanchet, éducateur et représentant du Conseil multidisciplinaire aux Centres jeunesse MCQ
Danny Dessureault, professeur, département de psychoéducation, UQTR
Denis Grenier, conseiller à la qualité des services à la Régie régionale MCQ
François Larochelle, président du comité des usagers des Centres jeunesse MCQ
Louis Rocheleau, conseiller en évaluation à la Régie régionale MCQ
Luc Tousignant, conseiller clinique et représentant des centres de réadaptation aux Centres jeunesse MCQ

Responsables du projet

Jacques Longval, directeur du Groupe Vigie et qualité des services, Régie régionale

Yves Mercure, conseiller DDPO aux Centres jeunesse de la Maurice et du Centre-du-Québec

Dépôt légal
Bibliothèque nationale du Québec, 2003
Bibliothèque nationale du Canada, 2003
ISBN 2-89340-087-6

Note : Dans le but de faciliter la rédaction et la lecture du présent rapport, il est à noter que le genre masculin a été utilisé dans un sens grammatical, sans discrimination envers les personnes.

Toute reproduction totale ou partielle de ce document à des fins non commerciales est autorisée, à condition que la source soit mentionnée. Toute reproduction doit être fidèle au texte utilisé.

© 2003 Les Centres jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec, Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec.

Avant-propos

Le réseau de la santé et des services sociaux est en continuelle recherche d'amélioration de la qualité de ses services. C'est, dans un objectif de supporter ce processus, que les Centres Jeunesse et la Régie régionale ont uni leurs efforts et leurs expertises pour réaliser le présent sondage portant sur les attentes et la satisfaction des jeunes ayant été hébergés ainsi que leurs parents.

Le sondage apporte une vision unique sur la satisfaction des services en hébergement en donnant la parole à ceux qui les utilisent à l'aide d'un outil de sondage conçu pour leur permettre de s'exprimer sur les dimensions importantes pour eux.

Les résultats sont probants. Ils constituent une source de données qui permettra d'orienter la trajectoire des services en introduisant de façon structurée et cohérente la vision des usagers de ces services. Avant même la publication du présent rapport, l'appropriation des contenus par les principaux acteurs concernés est déjà fort avancée et les initiatives d'amélioration se planifient avec le milieu d'intervention. L'exercice se concrétisera par une suite quant à l'évaluation des impacts des démarches d'amélioration qui se mettent en place. Cette boucle de rétroaction assure les Centres jeunesse quant à des ajustements utiles ou nécessaires. Elle permet aussi de mieux rencontrer le mandat régional de la Régie face à la continuité des améliorations.

En ce sens, l'objectif principal est atteint et le projet permet de faire un pas de plus dans cette importante démarche régionale d'amélioration continue de la qualité des services. Qui plus est, le partenariat étroit qui s'est tissé entre les institutions impliquées est de fort bon augure et s'avère un objectif atteint au-delà de toute espérance : il représente la meilleur garantie de réussite pour ce genre d'opération.

Nous terminons en remerciant chaleureusement toutes les personnes, intervenants, cadres et chercheurs qui ont contribué, par leur participation, au succès du projet. Leur engagement et leur dévouement pour les jeunes et la famille sont remarquables. La coordination de ce projet, autant que la méthodologie ayant réuni les divers acteurs, sont telles que c'est un exercice novateur sur le plan de la qualité. Il ne manquera pas d'inspirer les futures opérations. La participation des usagers doit aussi être soulignée comme essentielle quant à l'influence qu'ils peuvent avoir sur la prestation et la qualité des services auxquels ils ont droit.

Yves Mercure
Coordonnateur recherche qualité, CJMCQ

Jacques Longval
Directeur du Groupe Vigie et qualité des services, RRSSSMCQ

Table des matières

Liste des figures iv

Liste des tableaux vi

1 INTRODUCTION 7

2 LE CONTEXTE 8

2.1 La démarche régionale d'amélioration continue de la qualité des services 8

2.2 Les dimensions de la qualité 8

2.3 Le concept de service 9

3 LA MÉTHODOLOGIE 11

3.1 L'élaboration de l'outil de collecte 11
3.1.1 L'échantillonnage des groupe de discussion 11
3.1.2 Le plan d'animation des groupes de discussion 11

3.2 La collecte des données 12
3.2.1 La population étudiée 12
3.2.2 Le questionnaire 12
3.2.3 Le bilan de la collecte 13

3.3 La confidentialité des renseignements 13
3.3.1 La confidentialité des groupes de discussion 13
3.3.2 La confidentialité dans le traitement des questionnaires 14
3.3.3 La période de conservation de la banque de données unitaires 14

3.4 Le profil des répondants 15

3.5 La validité et la représentativité de l'échantillon 17

3.6 La présentation et l'interprétation des résultats 18
3.6.1 Le niveau de satisfaction 18
3.6.2 L'interprétation des figures présentant le niveau de satisfaction 19
3.6.3 Le degré d'influence 20
3.6.4 L'interprétation des figures présentant le niveau moyen de satisfaction en fonction du degré d'influence 21
3.6.5 Les commentaires 22

4 LE NIVEAU DE SATISFACTION DES JEUNES ET DE LEURS PARENTS À L'ÉGARD DES SERVICES REÇUS 24

4.1 L'accueil 24
Le point de vue des jeunes 24
Le point de vue des parents 24
Synthèse 25

4.2 Les relations avec le personnel de l'unité 25
Le point de vue des jeunes 25
Le point de vue des parents 26
Synthèse 27

4.3 Les relations avec l'éducateur-tuteur 28
Le point de vue des jeunes 28
Le point de vue des parents 29
Synthèse 30

4.4 Le milieu de vie 30
Le point de vue des jeunes 30
Le point de vue des parents 33
Synthèse 34

4.5 Les services reçus 34
La perception des jeunes 34
La perception des parents 36
Synthèse 38

4.6 Le respect des droits 39
La perception des jeunes 39
La perception des parents 39
Synthèse 40

4.7 Les résultats de l'intervention 40
La perception des jeunes 40
La perception des parents 41
Synthèse 41

4.8 L'appréciation globale 42
La perception des jeunes 42
La perception des parents 42

5 LES DÉTERMINANTS DE LA SATISFACTION 43

5.1 Le degré d'influence des différents aspects des services sur le niveau de satisfaction vis-à-vis l'épisode d'hébergement 43

5.2 Les déterminants de la satisfaction des jeunes 44
5.2.1 Les aspects appréciés par les jeunes 45
5.2.2 Les aspects préoccupants pour les jeunes. 46

5.3 Les déterminants de la satisfaction des parents 49
5.3.1 Les aspects appréciés par les parents 50
5.3.2 Les aspects préoccupants pour les parents 51

6 CONCLUSION 54

Bibliographie 56

Appendice A Le concept de service 57

Appendice B Le formulaire d'engagement à la confidentialité 67

Appendice C Le plan d'animation des groupes de discussion 69

Appendice D Le questionnaire destiné aux jeunes 73

Appendice E Le questionnaire destiné aux parents 82

Appendice F Le profil des répondants 93

Appendice G Les tableaux de fréquence 95

Liste des figures

Figure 2.1 Les dimensions de la qualité 9

Figure 3.1 La répartition des énoncés selon la proportion de répondants très satisfaits 19

Figure 3.2 Exemple de figure présentant la répartition des répondants selon le niveau de satisfaction 20

Figure 3.3 Exemple de répartition des énoncés selon le niveau moyen de satisfaction et le degré d'influence 21

Figure 4.1 Le niveau de satisfaction des jeunes à l'égard de l'accueil 24

Figure 4.2 Le niveau de satisfaction des parents à l'égard de l'accueil réservé à leur jeune 25

Figure 4.3 Le niveau de satisfaction des parents à l'égard de l'accueil 25

Figure 4.4 Le niveau de satisfaction des jeunes à l'égard des relations avec le personnel de l'unité 26

Figure 4.5 Le niveau de satisfaction des parents à l'égard des relations avec le personnel de l'unité et leur jeune 27

Figure 4.6 Le niveau de satisfaction des parents à l'égard des relations avec le personnel de l'unité 27

Figure 4.7 Le niveau de satisfaction des jeunes à l'égard des relations avec l'éducateur-tuteur 29

Figure 4.8 Le niveau de satisfaction des parents à l'égard des relations entre l'éducateur-tuteur et leur jeune 29

Figure 4.9 Le niveau de satisfaction des parents à l'égard de leur relation avec l'éducateur-tuteur 30

Figure 4.10 Le niveau de satisfaction des jeunes à l'égard du milieu de vie (1/3) – Regroupement nourriture et équipement 31

Figure 4.11 Le niveau de satisfaction des jeunes à l'égard du milieu de vie (2/3) – Regroupement chambre et intimité 31

Figure 4.12 Le niveau de satisfaction des jeunes à l'égard du milieu de vie (3/3) – Regroupement horaires et discipline 32

Figure 4.13 Le niveau de satisfaction des parents à l'égard du milieu de vie de leur jeune 33

Figure 4.14 Le niveau de satisfaction des parents à l'égard du milieu de vie 33

Figure 4.15 Le niveau de satisfaction des jeunes à l'égard des services reçus (1/2) 35

Figure 4.16 Le niveau de satisfaction des jeunes à l'égard des services reçus (2/2) 36

Figure 4.17 Le niveau de satisfaction des parents à l'égard des services reçus par leur jeune 37

Figure 4.18 Le niveau de satisfaction des parents à l'égard des services reçus (1/2) 37

Figure 4.19 Le niveau de satisfaction des parents à l'égard des services reçus (2/2) 38

Figure 4.20 Le niveau de satisfaction des jeunes à l'égard du respect des droits 39
Figure 4.21 Le niveau de satisfaction des parents à l'égard du respect des droits de leur jeune 40
Figure 4.22 Le niveau de satisfaction des parents à l'égard du respect des droits..... 40
Figure 4.23 La perception des jeunes à l'égard du changement dans leur situation 41
Figure 4.24 La perception des parents à l'égard des changements de comportement de leur jeune 41
Figure 4.25 Le niveau de satisfaction des jeunes en général 42
Figure 4.26 Le niveau de satisfaction des parents à l'égard des services reçus par leur jeune 42
Figure 4.27 Le niveau de satisfaction des parents en général..... 42
Figure 5.1 Répartition des énoncés selon l'écart par rapport au taux moyen de répondants très satisfaits et le degré d'influence (jeunes) 44
Figure 5.2 Répartition des énoncés selon l'écart par rapport au taux moyen de répondants très satisfaits et le degré d'influence(parents)..... 49

Liste des tableaux

Tableau 3.1 Bases administratives du sondage 13

Tableau 3.2 Le profil des répondants (âge et sexe) 15

Tableau 3.3 Le profil des répondants (Loi et mesure) 16

Tableau 3.4 Le profil des répondants (Trimestre d'hébergement et pavillon) 16

Tableau 3.5 Le profil des répondants (Unité d'hébergement) 17

Tableau 3.6 Le niveau moyen de satisfaction 18

Tableau 5.1 Le nombre d'énoncés déterminants selon les dimensions du concept de service 43

Tableau 5.2 Le nombre d'aspects appréciés et préoccupants selon les dimensions du concept de service 45

Tableau 5.3 Les aspects appréciés par les jeunes 45

Tableau 5.4 Les aspects préoccupants pour les jeunes 47

Tableau 5.5 Le nombre d'aspects appréciés et préoccupants selon les dimensions du concept de service (parents) 50

Tableau 5.6 Les aspects appréciés par les parents 51

Tableau 5.7 Les aspects préoccupants pour les parents 52

1 INTRODUCTION

S'inscrivant en continuité avec l'une des priorités d'action découlant de l'enquête sur la satisfaction des usagers des Centres jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec réalisée en juin 1999, ce rapport fait état des résultats d'une étude sur les attentes et la satisfaction des usagers et de leurs parents à l'égard des services qu'ils ont reçus en Centre de réadaptation[1] réalisée au cours de l'automne 2002.

Rappelons que la Régie régionale s'était engagée, dans son plan triennal 1999-2002[2], dans une démarche régionale d'amélioration continue de la qualité des services. À cet effet, elle proposait aux établissements à vocation régionale de réaliser des sondages afin de mesurer les attentes et la satisfaction de leurs usagers. Plus particulièrement, elle offrait aux établissements intéressés un support professionnel et financier pour la réalisation de ces études. C'est dans ce contexte, que les Centres jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec se sont associés à la Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec et à l'Université du Québec à Trois-Rivières afin de mener à bien ce projet.

Ce rapport présente les résultats d'une enquête menée auprès des usagers du service d'hébergement des Centres jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec. Deux sondages, l'un auprès des jeunes et l'autre auprès des parents, furent réalisés au cours de l'automne 2002.

Une première partie de ce document présente les différents aspects préparatoires à cette recherche, notamment le contexte dans lequel elle s'inscrit, une définition opérationnelle des concepts ainsi qu'une description de l'approche méthodologique retenue tandis que la seconde partie est consacrée aux résultats descriptifs ainsi qu'à l'identification des préoccupations des usagers et de leurs parents.

D'entrée de jeu, il est important de préciser que la méthodologie utilisée est essentiellement axée sur un objectif d'amélioration de la qualité des services. Nous avons privilégié une approche permettant de dégager les aspects les plus satisfaisants et les moins satisfaisants sans chercher à établir un seuil à partir duquel les résultats seraient jugés comme bon ou mauvais. Aussi faut-il considérer que les aspects identifiés comme préoccupants sont avant tout des zones où des améliorations devraient être apportées plutôt que des éléments problématiques ou non performants. Les résultats mis en relief doivent être interprétés avec discernement.

---

1 L'appellation Centre de réadaptation désigne deux pavillons des Centres jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec soit le pavillon Bourgeois et le pavillon Laforest.

2 Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec (1999). *Plan de consolidation 1999-2002 : Une vision d'amélioration continue*, Trois-Rivières, Régie régionale.

2 LE CONTEXTE

En juin 1999, une enquête sur la satisfaction des usagers des Centres jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec avait été réalisée et avait donné lieu à l'identification des priorités d'action qui avaient été présentées au conseil d'administration des Centres jeunesse en avril 2002. Considérant toutefois que dans ce premier sondage, l'échantillon des jeunes hébergés en pavillon était insuffisant pour généraliser les résultats, l'établissement a pris la décision de faire une étude spécifique sur la satisfaction des usagers et de leurs parents concernant les services dispensés en pavillon.

L'idée de réaliser une enquête spécifique auprès de cette clientèle tient aussi sa pertinence du fait que ce service a depuis lors créé une direction unifiée sur la base du développement d'une approche clinique et d'un cadre d'intervention communs aux deux pavillons. À cet égard, il s'avérait pertinent de mesurer les impacts des nouvelles orientations sur la satisfaction des usagers et des parents quant à la prestation de service dans chacun des pavillons afin de préciser les cibles d'intervention à court et moyen termes.

C'est donc dans ce contexte que le Service qualité et recherche de la Direction du développement professionnel et organisationnel (DDPO) des Centres jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec s'est engagé dans ce projet ; l'objectif étant de présenter les résultats de l'étude au conseil d'administration à la fin du mois de janvier 2003.

2.1 La démarche régionale d'amélioration continue de la qualité des services

Parallèlement à cette démarche des Centres jeunesse, la Régie régionale de la Mauricie et du Centre-du-Québec proposait aux établissements à vocation régionale son appui afin de réaliser une démarche d'évaluation des attentes et de la satisfaction de leurs clientèles. Cette offre s'inscrivait en continuité de la démarche régionale d'amélioration continue de la qualité des services menée par la Régie régionale depuis 1999.

2.2 Les dimensions de la qualité

La qualité des services peut être évaluée à partir de différentes sources d'information complémentaires. Dans tous les cas, il s'agit de voir dans quelle mesure les services offerts répondent aux différents aspects qui rendent compte de la qualité. Le point de vue de l'usager est une composante importante dans l'évaluation de la qualité des services.

Désirant adopter une approche plus cohérente tout en donnant aux usagers et à la population les moyens de s'exprimer sur des aspects de la qualité des services qui les préoccupent, la Régie régionale s'est dotée d'une vision des dimensions de la qualité qui reflète bien ce souci. Aussi est-il précisé, dans le Plan de consolidation 1999-2002, qu'une « [...] *stratégie cohérente d'amélioration de la qualité des services suppose que la qualité soit définie non seulement à partir de normes techniques, cliniques, professionnelles ou administratives, mais aussi à partir des attentes énoncées par les usagers eux-mêmes à l'égard des services qu'ils reçoivent* »[3].

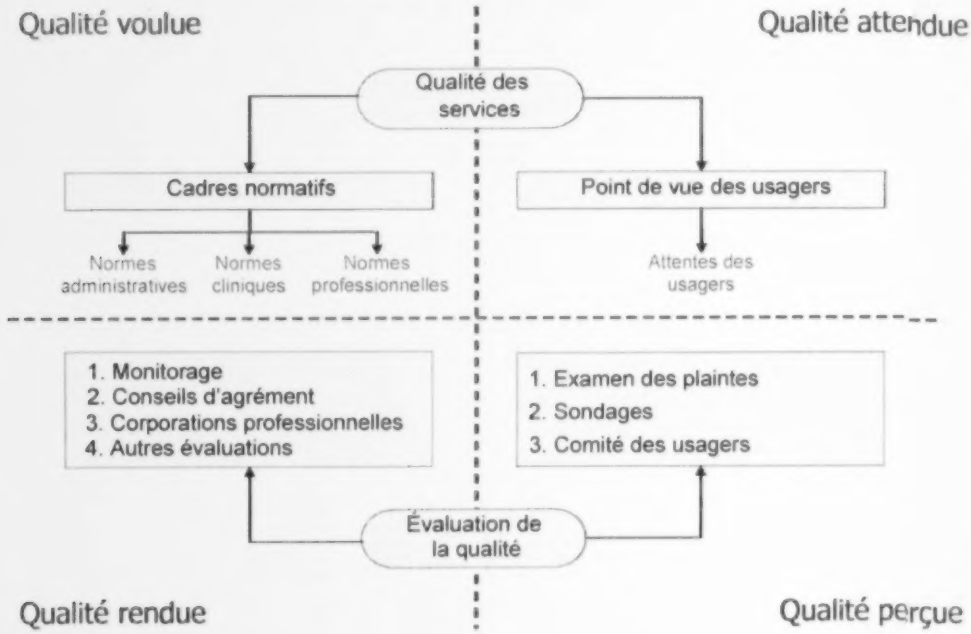
---

[3] Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec (1999), *Plan de consolidation 1999-2002 : Une vision d'amélioration continue*, Trois-Rivières, Régie régionale, page 89.

Ainsi, les usagers peuvent non seulement exprimer leur niveau de satisfaction à l'égard de certains aspects des services qu'ils reçoivent, mais aussi contribuer à l'élaboration des critères (aspect à considérer ou concept de service) permettant d'évaluer la qualité des services telle qu'ils la perçoivent.

La figure 2.1 présente de façon synthétique les différentes dimensions de la qualité. On y voit que la qualité voulue et la qualité rendue émergent généralement du point de vue des professionnels et des intervenants du réseau tandis que la qualité attendue et la qualité perçue est déterminée à partir du point de vue de l'usager.

Figure 2.1 Les dimensions de la qualité



2.3 Le concept de service

On conçoit aisément qu'il ne suffit pas de poser quelques questions choisies arbitrairement pour effectuer une évaluation juste du niveau de satisfaction des usagers à l'égard des services qu'ils reçoivent. Aussi, *«une des premières étapes de mise en place d'une stratégie d'amélioration continue axée d'abord sur les attentes et la satisfaction des usagers est de convenir d'un concept de service »*[4].

---

[4] Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec (1999), *Plan de consolidation 1999-2002 : Une vision d'amélioration continue*, Trois-Rivières, Régie régionale, page 90.

Afin d'élaborer le concept de service[5], l'équipe de projet s'est inspirée de trois principales sources :

- Les données recueillies auprès des usagers afin d'identifier leurs attentes et plus généralement les concepts de service déjà élaborés lors des études auprès des usagers des autres types d'établissements[6] ;
- Les orientations régionales ainsi que celles de l'établissement ;
- Les droits des usagers tels qu'ils sont définis dans la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*[7].

Il ne suffit pas de développer un concept de service exhaustif pour pouvoir évaluer adéquatement le niveau de satisfaction des usagers. Il faut aussi que les critères d'évaluation soient ceux sur lesquels les usagers eux-mêmes désirent se prononcer. Pour cette raison, le concept de service tel qu'élaboré par l'équipe de projet a fait l'objet d'une validation lors de groupes de discussion auxquels ont participé des usagers et des parents d'usagers. Un soin particulier a été mis sur le choix des items afin que ceux-ci permettent aux usagers d'apprécier la qualité des services selon leurs propres préoccupations.

---

5 Le concept de service est présenté de façon détaillée à l'appendice A.

6 Les différents concepts de service élaborés s'inspirent largement de celui développé par la Régie régionale de Montréal-Centre. À ce propos, voir : Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre (1999), *Programme d'amélioration continue de la qualité des services et de la satisfaction des usagers*, Rapport, Montréal, Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre.

7 Gouvernement du Québec (2002), *Loi sur les services de santé et les services sociaux, L.R.Q.*, c. S-4.2, Québec, Éditeur officiel.

3 LA MÉTHODOLOGIE

Le présent chapitre traite des différents aspects relatifs à la méthodologie, l'élaboration et la validation de l'outil de collecte, la population étudiée, la représentativité de l'échantillon, l'analyse des données et la façon d'interpréter les résultats.

Précisons que cette démarche a été menée selon une approche par gestion de projet. À cet effet, une équipe de projet constituée de deux professionnels de la Régie régionale, quatre professionnels des Centres jeunesses, un représentant du comité des usagers ainsi qu'un chercheur de l'Université du Québec à Trois-Rivières a été mis sur pied afin de coordonner l'ensemble du processus.

3.1 L'élaboration de l'outil de collecte

En prenant pour base les différents concepts de services élaborés, l'équipe de projet a procédé à une première sélection d'items à inclure dans le questionnaire. Puisqu'il est essentiel de s'assurer que ceux-ci sont vraiment exhaustifs et qu'ils reflètent bien la réalité des usagers, ces derniers ont été invités à valider les items choisis. Cette opération a aussi permis d'identifier les forces et les limites du questionnaire.

Pour ce faire, deux groupes de discussion, l'un auprès des jeunes et l'autre auprès des parents, ont été organisés. Plus particulièrement, les participants étaient invités à vérifier la pertinence et la clarté des énoncés et à suggérer, s'il y avait lieu, des ajouts afin que l'instrument de collecte rende bien compte de leurs préoccupations. Les groupes de discussion ont eu lieu les 26 et 27 août 2002 dans les locaux des Centres jeunesse.

3.1.1 L'échantillonnage des groupe de discussion

Puisque la représentativité statistique n'était pas recherchée et qu'il s'agissait plutôt de valider le concept de service, l'échantillonnage a été constitué par choix raisonné ; c'est-à-dire que l'équipe de projet a fait appel à des usagers désireux d'apporter une contribution à la démarche. Les répondants potentiels ont été identifiés, puis sollicités par les membres du comité de projet afin de participer aux groupes de discussion. L'un de ces groupes était constitué de deux parents dont les jeunes avaient reçu des services en centre de réadaptation. L'autre était formé de sept jeunes, recevant ou ayant reçu des services en centre de réadaptation.

3.1.2 Le plan d'animation des groupes de discussion

Les groupes de discussion se sont déroulés selon un plan d'animation semi-structuré[8]. En outre, cette façon de faire facilitait l'émergence de nouveaux éléments.

Le plan d'animation a été conçu de façon à ce que les répondants puissent faire part des aspects des services qu'ils considèrent importants en les illustrant à l'aide de situations vécues. Ce plan comportait deux grandes parties. Les participants étaient d'abord invités à donner des exemples de situations qui sont jugées satisfaisantes ou insatisfaisantes. Puis,

---

[8] Voir appendice C.

ils étaient invités à prendre connaissance des items proposés dans le questionnaire et à donner leur avis sur la pertinence ainsi que sur la clarté de l'énoncé. Cette étape permettait également de vérifier si les items proposés couvraient de façon exhaustive les préoccupations des usagers.

3.2 La collecte des données

3.2.1 La population étudiée

La population visée par ce sondage de satisfaction est composée d'une part de l'ensemble des jeunes ayant été hébergés en centre de réadaptation entre le 6 avril 2001 et le 29 mars 2002 et d'autre part de leurs parents. Il s'agit d'une base de sondage comportant 203 dossiers[9].

3.2.2 Le questionnaire

Le questionnaire destiné aux jeunes[10] comprenait 73 questions réparties en huit sections. Les six premières sections comportaient une série d'énoncés concernant divers aspects de la qualité des services reçus. Les répondants devaient indiquer leur niveau de satisfaction pour chacun de ces énoncés. La septième section portait sur les changements perçus par le jeune suite à l'épisode de service tandis que la dernière section comportait des questions d'ordre général. Afin d'établir le profil sociodémographique des répondants, certaines données issues du dossier ont été appariées aux données du questionnaire.

Le questionnaire destiné aux parents[11] comprenait, pour sa part, 82 questions réparties en quatorze sections. Les six premières sections comportaient une série d'énoncés concernant divers aspects de la qualité des services reçus par le parent tandis que six autres sections concernaient les services reçus par le jeune. À l'instar du questionnaire destiné aux jeunes, les répondants devaient indiquer leur niveau de satisfaction pour chacun de ces énoncés. De même, ce questionnaire comportait une section concernant les changements de comportement des jeunes suite à l'épisode de service ainsi qu'une dernière section comportant des questions d'ordre général.

Lorsque cela était possible, le questionnaire des parents a été apparié à celui des jeunes. Cependant, même si le jeune n'avait pas répondu au questionnaire, les données issues de son dossier au Centres jeunesse ont été appariées aux données du questionnaire destiné aux parents.

Un pré-test a été effectué, en septembre 2002, auprès de trois jeunes et de deux parents pour la validation finale de ces instruments. À l'issue de cette opération, quelques corrections ont été apportées à l'écran de saisie[12].

---

9 Il s'agit de 203 jeunes et de 203 parents puisqu'un seul parent par jeune a été invité à répondre.

10 Voir appendice D.

11 Voir appendice E.

12 Les données étaient directement saisies à l'aide d'un formulaire électronique. En raison d'une erreur de programmation, les réponses de trois entrevues complétées ont été perdues.

3.2.3 Le bilan de la collecte

La collecte des données s'est déroulée du 16 au 30 octobre 2002. Le questionnaire a été administré à l'ensemble des personnes inscrites dans la base de sondage, soit 203 jeunes et 203 parents. Jusqu'à cinq rappels ont été effectués à différents moments de la journée afin de rejoindre le plus grand nombre possible de répondants.

Les entrevues téléphoniques ont été réalisées par quatre éducateurs des Centres jeunesse. Ce choix de personnel a été fait afin de respecter les règles relatives à la protection des renseignements personnels. Afin d'assurer une uniformité dans la façon de recueillir les renseignements, ces éducateurs ont reçu une formation d'une demi-journée sur la passation des questionnaires et la saisie informatique des données. Lors de la collecte des données, ceux-ci ne contactaient que les jeunes et les parents ayant reçu des services du pavillon où ils n'étaient pas assignés comme intervenants. Cette mesure permettait ainsi d'atténuer les impacts de désidérabilité sociale lors de l'administration des questionnaires.

Le tableau 3.1 présente les principales raisons d'exclusion ainsi que le taux de réponse obtenu lors du sondage. L'échantillon final est composé de 89 jeunes et de 80 parents. Le taux de répondants rejoints se situe à 56,1 % pour les jeunes et 58,5 % pour les parents alors que les taux de réponse pour les jeunes et pour les parents sont respectivement de 80,9 % et de 70,2 %. En raison des faibles taux de personnes rejointes, certains contrôles ont été effectués afin d'assurer la validité des données.

Tableau 3.1 Bases administratives du sondage

		Jeunes		Parents	
		Fréquence	%	Fréquence	%
Non rejoints	Mauvais numéro	54	26,6	53	26,1
	Absence prolongée ou impossibilité à rejoindre	14	6,9	4	2,0
	Non rejoint après plus de cinq tentatives	18	8,9	24	11,8
Exclus	Incapacité à répondre (langue, handicap, etc)	3	1,5	3	1,5
	Hors échantillon (jeune en CR au moment du sondage)	3	1,5	3	1,5
	Questionnaire perdu [12]	1	0,5	2	1,0
Rejoint	Complet	89	43,8	80	39,4
	Refus	21	10,3	34	16,7
	Total	203	100,0	203	100,0
	Taux de répondants rejoints		56,1		58,5
	Taux de réponse		80,9		70,2

3.3 La confidentialité des renseignements

En raison du caractère sensible des données recueillies au cours de cette démarche, diverses mesures ont été prises afin d'assurer la confidentialité et l'anonymat des réponses.

3.3.1 La confidentialité des groupes de discussion

Les groupes de discussion ont été réalisés dans les locaux du Centre jeunesse. Les discussions n'ont pas été enregistrées puisqu'il s'agissait principalement de valider le questionnaire proposé. À l'issue de cette procédure et après avoir apporté les modifications souhaitées au questionnaire, les notes de travail prises lors des groupes de discussion ont été détruites. La

3.2.3 Le bilan de la collecte

La collecte des données s'est déroulée du 16 au 30 octobre 2002. Le questionnaire a été administré à l'ensemble des personnes inscrites dans la base de sondage, soit 203 jeunes et 203 parents. Jusqu'à cinq rappels ont été effectués à différents moments de la journée afin de rejoindre le plus grand nombre possible de répondants.

Les entrevues téléphoniques ont été réalisées par quatre éducateurs des Centres jeunesse. Ce choix de personnel a été fait afin de respecter les règles relatives à la protection des renseignements personnels. Afin d'assurer une uniformité dans la façon de recueillir les renseignements, ces éducateurs ont reçu une formation d'une demi-journée sur la passation des questionnaires et la saisie informatique des données. Lors de la collecte des données, ceux-ci ne contactaient que les jeunes et les parents ayant reçu des services du pavillon où ils n'étaient pas assignés comme intervenants. Cette mesure permettait ainsi d'atténuer les impacts de désidérabilité sociale lors de l'administration des questionnaires.

Le tableau 3.1 présente les principales raisons d'exclusion ainsi que le taux de réponse obtenu lors du sondage. L'échantillon final est composé de 89 jeunes et de 80 parents. Le taux de répondants rejoints se situe à 56,1 % pour les jeunes et 58,5 % pour les parents alors que les taux de réponse pour les jeunes et pour les parents sont respectivement de 80,9 % et de 70,2 %. En raison des faibles taux de personnes rejointes, certains contrôles ont été effectués afin d'assurer la validité des données.

Tableau 3.1 Bases administratives du sondage

		Jeunes		Parents	
		Fréquence	%	Fréquence	%
Non rejoints	Mauvais numéro	54	26,6	53	26,1
	Absence prolongée ou impossibilité à rejoindre	14	6,9	4	2,0
	Non rejoint après plus de cinq tentatives	18	8,9	24	11,8
Exclus	Incapacité à répondre (langue, handicap, etc)	3	1,5	3	1,5
	Hors échantillon (jeune en CR au moment du sondage)	3	1,5	3	1,5
	Questionnaire perdu [12]	1	0,5	2	1,0
Rejoint	Complet	89	43,8	80	39,4
	Refus	21	10,3	34	16,7
	Total	203	100,0	203	100,0
	Taux de répondants rejoints		56,1		58,5
	Taux de réponse		80,9		70,2

3.3 La confidentialité des renseignements

En raison du caractère sensible des données recueillies au cours de cette démarche, diverses mesures ont été prises afin d'assurer la confidentialité et l'anonymat des réponses.

3.3.1 La confidentialité des groupes de discussion

Les groupes de discussion ont été réalisés dans les locaux du Centre jeunesse. Les discussions n'ont pas été enregistrées puisqu'il s'agissait principalement de valider le questionnaire proposé. À l'issue de cette procédure et après avoir apporté les modifications souhaitées au questionnaire, les notes de travail prises lors des groupes de discussion ont été détruites. La

liste exhaustive des commentaires n'a été utilisée que par les personnes chargées d'élaborer le questionnaire.

3.3.2 La confidentialité dans le traitement des questionnaires

Afin de respecter les règles relatives à la protection des renseignements personnels, les appels ont été effectués par quatre éducateurs sélectionnés sur la liste de rappel des Centres jeunesse.

En ce qui concerne les données recueillies, les noms des répondants ont été retirés de la base de données une fois les questionnaires remplis et les informations sociodémographiques contenues au dossier appariées à celles du questionnaire.

Bien que les noms des répondants ne soient plus associés aux données du questionnaire ainsi qu'aux données provenant du dossier, le fichier a été traité comme si c'était le cas en raison de la présence de variables sociodémographiques[13]. Le traitement des données ainsi que les analyses statistiques ont été réalisés à la Régie régionale par les personnes dûment mandatées[14]. À l'issue de ces opérations et après validation du fichier, les données contenues dans l'écran de saisie ont été détruites.

Lors de l'analyse des données, tous les croisements de variables susceptibles de compromettre la confidentialité ou l'anonymat des réponses ont été proscrits. De même, les commentaires des répondants utilisés dans ce rapport ont été choisis de manière à ce que personne ne puisse être reconnu. À l'instar des commentaires recueillis lors des groupes de discussion, la liste exhaustive de ceux-ci est demeurée à l'usage exclusif de la personne responsable de l'analyse des données.

3.3.3 La période de conservation de la banque de données unitaires

Le fichier de données unitaires contenant l'ensemble des réponses de tous les répondants sera conservé par les Centres jeunesse pour une période n'excédant pas dix ans, puis sera détruit. Seules certaines personnes dûment autorisées, conformément à la politique de l'établissement à ce sujet, pourront avoir accès à son contenu et pourront éventuellement effectuer d'autres analyses requises par les Centres jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec, à la condition toutefois que celles-ci ne compromettent pas la confidentialité et l'anonymat des réponses.

---

13 Lorsque les variables sociodémographiques sont croisées entre elles, il y a un risque qu'un individu puisse être reconnu. Or, le terme *dénominaliser* signifie non seulement que le nom de la personne n'apparaît pas, mais aussi qu'il n'y a aucun moyen de relier un individu à son propos ou à ses réponses. Cette définition se base sur un arrêt de la Cour du Québec qui stipule « [qu'il] *n'est pas nécessaire de nommer dans un article une personne pour qu'elle y soit identifiée, il suffit qu'elle puisse être reconnue* » (Valiquette c. Gazette, 1991, RJQ, 1075.1081).

14 À cet effet, les Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec et la Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec se sont dotés d'un contrat d'utilisation d'un fichier de données d'enquête à des fins d'analyse et de recherche dans le cadre du sondage satisfaction des usagers conforme aux exigences de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*. De plus, les personnes appelées à traiter les données ont signé un formulaire d'engagement à la confidentialité (voir appendice B).

3.4 Le profil des répondants

Le profil des répondants[15] est présenté selon certaines variables sociodémographiques pour permettre une comparaison avec la structure réelle de la population étudiée. Il s'agit de variables disponibles dans le système d'information clientèle. Pour les fins de la validation de la structure des échantillons, les variables suivantes ont été retenues : l'âge des jeunes au moment du sondage, le sexe des jeunes, le contexte légal de la prise en charge[16], la mesure appliquée, le trimestre dans lequel le jeune a été hébergé, le pavillon auquel est rattaché l'unité dans laquelle le jeune a été hébergé ainsi que l'unité dans laquelle le jeune a été hébergé.

La répartition des répondants selon l'âge des jeunes au moment du sondage ne présente pas de différences significatives par rapport à la population de référence. Cela est vrai aussi bien pour le sondage auprès des jeunes que celui auprès des parents. On observe cependant une différence significative dans la répartition des répondants selon le sexe ; il y a une légère surreprésentation des filles par rapport à ce qui est observé dans la population réelle. Une répartition plus conforme à la population réelle, s'observe en ce qui a trait à l'enquête auprès des parents.

Tableau 3.2 Le profil des répondants (âge et sexe)

		Base de sondage		Échantillon-Jeunes		Échantillon-Parents	
		Fréquence	%	Fréquence	%	Fréquence	%
Âge	12 à 14 ans	13	6,4	7	8,0	4	5,0
	15 à 17 ans	97	47,8	47	53,4	38	47,5
	18 ans et +	93	45,8	34	38,6	38	47,5
	Total	203	100	88	100	80	100
Sexe	Féminin	66	32,5	39 ↑	44,3	28	35,0
	Masculin	137	67,5	49 ↓	55,7	52	65,0
	Total	203	100	88	100	80	100

Les flèches indiquent une différence significative entre la proportion observée dans l'échantillon et la proportion observée dans la population (base de sondage).

En ce qui concerne le contexte légal, la catégorie comptant le plus de répondants est celle des jeunes sous la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ) (72,7 %) suivie par celle des jeunes en Loi sur les jeunes contrevenants (LJC) (23,9 %). On observe une sous-représentation des jeunes en LJC (23,9 % c. 36 % attendu) tandis que les jeunes en LPJ sont surreprésentés (72,7 % c. 62,6 % attendu). Les données du sondage auprès des parents ne présentent pas de distorsion par rapport à la population réelle pour cette variable.

En ce qui concerne la mesure appliquée, on constate que deux mesures présentent une proportion inférieure de répondants par rapport à ce qui était attendu. Il s'agit de la garde ouverte continue ou discontinue. À l'inverse, deux mesures présentent une proportion supé-

---

15 Les données détaillées sont présentées à l'appendice F.

16 Il s'agit des lois suivantes : Gouvernement du Québec (2002), *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, L.R.Q, c. S-4.2, Gouvernement du Québec (2002), *Loi sur la protection de la jeunesse*, L.R.Q, c. P-34.1, Gouvernement du Canada (1985), *Loi sur les jeunes contrevenants*, L.R.C, c. Y-1.

3.4 Le profil des répondants

Le profil des répondants[15] est présenté selon certaines variables sociodémographiques pour permettre une comparaison avec la structure réelle de la population étudiée. Il s'agit de variables disponibles dans le système d'information clientèle. Pour les fins de la validation de la structure des échantillons, les variables suivantes ont été retenues : l'âge des jeunes au moment du sondage, le sexe des jeunes, le contexte légal de la prise en charge[16], la mesure appliquée, le trimestre dans lequel le jeune a été hébergé, le pavillon auquel est rattaché l'unité dans laquelle le jeune a été hébergé ainsi que l'unité dans laquelle le jeune a été hébergé.

La répartition des répondants selon l'âge des jeunes au moment du sondage ne présente pas de différences significatives par rapport à la population de référence. Cela est vrai aussi bien pour le sondage auprès des jeunes que celui auprès des parents. On observe cependant une différence significative dans la répartition des répondants selon le sexe ; il y a une légère surreprésentation des filles par rapport à ce qui est observé dans la population réelle. Une répartition plus conforme à la population réelle, s'observe en ce qui a trait à l'enquête auprès des parents.

Tableau 3.2 Le profil des répondants (âge et sexe)

		Base de sondage		Échantillon-Jeunes			Échantillon-Parents	
		Fréquence	%	Fréquence		%	Fréquence	%
Âge	12 à 14 ans	13	6,4	7		8,0	4	5,0
	15 à 17 ans	97	47,8	47		53,4	38	47,5
	18 ans et +	93	45,8	34		38,6	38	47,5
	Total	203	100	88		100	80	100
Sexe	Féminin	66	32,5	39	⇧	44,3	28	35,0
	Masculin	137	67,5	49	⇩	55,7	52	65,0
	Total	203	100	88		100	80	100

Les flèches indiquent une différence significative entre la proportion observée dans l'échantillon et la proportion observée dans la population (base de sondage).

En ce qui concerne le contexte légal, la catégorie comptant le plus de répondants est celle des jeunes sous la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ) (72,7 %) suivie par celle des jeunes en Loi sur les jeunes contrevenants (LJC) (23,9 %). On observe une sous-représentation des jeunes en LJC (23,9 % c. 36 % attendu) tandis que les jeunes en LPJ sont surreprésentés (72,7 % c. 62,6 % attendu). Les données du sondage auprès des parents ne présentent pas de distorsion par rapport à la population réelle pour cette variable.

En ce qui concerne la mesure appliquée, on constate que deux mesures présentent une proportion inférieure de répondants par rapport à ce qui était attendu. Il s'agit de la garde ouverte continue ou discontinue. À l'inverse, deux mesures présentent une proportion supé-

---

[15] Les données détaillées sont présentées à l'appendice F.

[16] Il s'agit des lois suivantes : Gouvernement du Québec (2002), *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, L.R.Q, c. S-4.2, Gouvernement du Québec (2002), *Loi sur la protection de la jeunesse*, L.R.Q, c. P-34.1, Gouvernement du Canada (1985), *Loi sur les jeunes contrevenants*, L.R.C, c. Y-1.

rieure à celle observée dans la population réelle. Il s'agit de l'hébergement provisoire 0-30 jours ainsi que des mesures volontaires. Lorsqu'on considère l'échantillon des parents, on constate l'absence de répondants pour trois mesures : réadaptation, mesure transitoire et placement intensif.

Tableau 3.3 Le profil des répondants (Loi et mesure)

		Base de sondage		Échantillon-Jeunes			Échantillon-Parents		
		Fréquence	%	Fréquence		%	Fréquence		%
Loi	L4S	3	1,5	3		3,4	0	⇩	0,0
	LJC	73	36,0	21	⇩	23,9	24		30,0
	LPJ	127	62,6	64	⇧	72,7	56		70,0
	Total	203	100	88		100	80		100
Mesure	Réadaptation (L4S)	2	1,0	2		2,3	0	⇩	0,0
	Transitoire (L4S)	1	0,5	1		1,1	0	⇩	0,0
	Garde continue fermée art.24.1 3	39	19,2	9	⇩	10,2	14		17,5
	Garde continue ouverte art.24.1 1	26	12,8	11		12,5	8		10,0
	Garde discontinue ouverte art.24.4	8	3,9	1	⇩	1,1	2		2,5
	Hébergement provisoire 0-30 jours	19	9,4	15	⇧	17,0	11		13,8
	Hébergement ordonné art.91	67	33,0	25		28,4	27		33,8
	Mesure volontaire héb. art.76.1 79	24	11,8	17	⇧	19,3	13		16,3
	Ordonn. Placement intensif	2	1,0	0	⇩	0,0	0	⇩	0,0
	Prolongation mesure d'urgence 0-5jours	15	7,4	7		8,0	5		6,3
	Total	203	100	88		100	80		100

Les flèches indiquent une différence significative entre la proportion observée dans l'échantillon et la proportion observée dans la population (base de sondage).

La répartition des répondants selon le trimestre d'hébergement ne présente pas de différences significatives par rapport à la population de référence. Cela est vrai aussi bien pour le sondage auprès des jeunes que celui auprès des parents. De même, la répartition de répondants selon le lieu d'hébergement du jeune (Pavillon Laforest ou Pavillon Bourgeois) est représentative de la réalité.

Tableau 3.4 Le profil des répondants (Trimestre d'hébergement et pavillon)

		Base de sondage		Échantillon-Jeunes		Échantillon-Parents	
		Fréquence	%	Fréquence	%	Fréquence	%
Trimestre	Inconnu	2	0,99	1	1,1	0	0,0
	Avril - Juin	59	29,06	20	22,7	20	25,0
	Janvier - Mars	35	17,24	16	18,2	13	16,3
	Juillet - Septembre	52	25,62	21	23,9	21	26,3
	Octobre - Décembre	55	27,09	30	34,1	26	32,5
	Total	203	100	88	100	80	100
Pavillon	Pavillon Bourgeois	111	54,68	48	54,5	40	50,0
	Pavillon Laforest	92	45,32	40	45,5	40	50,0
	Total	203	100	88	100	80	100

Enfin, en ce qui concerne la répartition des répondants au sondage auprès des jeunes selon l'unité dans laquelle ils ont été hébergés, on observe une sous-représentation de répondants pour trois de celles-ci. Il s'agit de la garde discontinue, de la Clairière et du Sentier.

Tableau 3.5 Le profil des répondants (Unité d'hébergement)

		Base de sondage		Échantillon-Jeunes		
		Fréquence	%	Fréquence		%
Unité	Garde discontinue	8	3,94	1	⇩	1,1
	L'Accueil (urgence sociale)	6	2,96	2		2,3
	L'Auberge	12	5,91	3		3,4
	L'Éveil	15	7,39	5		5,7
	L'Odyssée (Laforest)	12	5,91	3		3,4
	La Clairière	11	5,42	2	⇩	2,3
	La Forge	10	4,93	4		4,5
	La Maisonnée	17	8,37	11		12,5
	La Relève	12	5,91	7		8,0
	Le Séjour	11	5,42	3		3,4
	Le Sentier	13	6,40	3	⇩	3,4
	Le Transit	25	12,32	12		13,6
	Le Tremplin	21	10,34	14		15,9
	Urgence sociale	18	8,87	9		10,2
	Urgence sociale (Serv.)	12	5,91	9		10,2
	Total	203	100	88		100

Les flèches indiquent une différence significative entre la proportion observée dans l'échantillon et la proportion observée dans la population (base de sondage).

3.5 La validité et la représentativité de l'échantillon

Avec un échantillon final de 89 répondants sur une population de taille connue (n=203), il est possible d'inférer les résultats à l'ensemble de la population avec une marge d'erreur ne dépassant pas ± 7,9 % avec un niveau de confiance de 95 %. En ce qui concerne le sondage auprès des parents, l'intervalle de confiance se situe à ± 8,6 %. Ces intervalles ont été calculés en tenant compte du scénario le plus défavorable où les réponses à une question dichotomique se répartissent selon les proportions 50 % - 50 %.

Lors de la comparaison de la structure de l'échantillon avec la population de référence sur certaines données connues, on constate que les personnes n'ayant pas répondu au sondage se distinguent peu des répondants. Toutefois, on observe un taux de réponse moins élevé dans les catégories suivantes :

- Les jeunes (plus particulièrement les garçons) sous LJC (70 % c. 81 %)
- Les jeunes en garde continue fermée (64 % c. 81 %)
- Les jeunes en garde discontinue ouverte (50 % c. 81 %)
- Les parents de jeunes en garde discontinue ouverte ou en prolongation de mesures d'urgence 0-5 jours (50 % c. 70 %)
- Les parents de jeunes en garde continue ouverte (62 % c. 70 %)

À l'issue de ces contrôles, il s'est avéré peu pertinent d'effectuer un redressement de l'échantillon. La prudence est cependant recommandée puisqu'il est possible que les personnes n'ayant pas répondu se distinguent des répondants sur d'autres variables.

3.6 La présentation et l'interprétation des résultats

3.6.1 Le niveau de satisfaction

Dans le cadre de cette étude, le niveau de satisfaction est estimé à partir de la proportion de répondants se disant pas du tout, peu, assez et très satisfaits, par rapport aux différents aspects des services reçus dans le cadre d'un épisode d'hébergement en centre de réadaptation. Il est cependant peu aisé de définir avec précision ce que devrait être un niveau de satisfaction acceptable. En général, les proportions de répondants se disant assez ou très satisfaits dans ce genre d'étude sont assez élevées (75 % à 90 %). Cela s'explique en partie par le biais que Muchielli (1979) nomme l'attrait de la réponse positive. Selon l'auteur, les gens ont tendance, lorsqu'ils répondent à un questionnaire, à minimiser leur insatisfaction et hésitent à donner des réponses dont la connotation est négative. Pour cette raison, il est préférable d'interpréter les résultats en utilisant la proportion de répondants se disant très satisfaits.

Cela étant dit, la façon de déterminer un seuil à partir duquel un niveau de satisfaction acceptable est atteint demeure une question délicate. L'objectif de cette démarche n'étant pas de vérifier l'atteinte d'un niveau de satisfaction souhaitable ou acceptable, nous avons privilégié une approche permettant de dégager les aspects les plus satisfaisants et les moins satisfaisants[17]. Pour ce faire, les résultats pour chacun des énoncés ont été évalués en fonction de deux critères.

La première façon de déterminer si un aspect est plus satisfaisant consiste à comparer les résultats obtenus pour cet aspect avec la moyenne obtenue pour tous les aspects confondus (tableau 3.6). Ainsi, un énoncé pour lequel la proportion de répondants se disant très satisfaits serait supérieure à 42,9 % pour les jeunes ou 56,0 % pour les parents, en tenant compte de l'intervalle de confiance[18], serait considéré comme significativement plus satisfaisant. De la même façon, un énoncé qui afficherait une proportion de répondants se déclarant très satisfaits inférieure au pourcentage moyen en tenant compte de l'intervalle de confiance serait considéré comme significativement moins satisfaisant.

Tableau 3.6 Les proportions moyennes observées pour chaque modalité de réponse

No	Libellé de l'énoncé	Pas (%)	Peu (%)	Assez (%)	Très (%)	Total (%)
CJ	Niveau moyen de satisfaction (sondage auprès des jeunes)	10,9	13,8	32,4	42,9	100
CP	Niveau moyen de satisfaction (sondage auprès des parents)	5,2	10,5	28,3	56,0	100

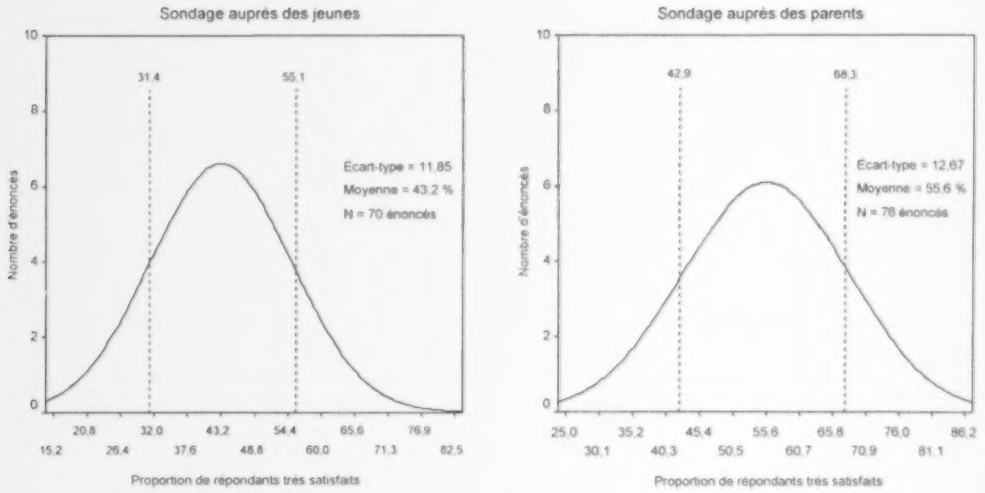
[17] Cette approche s'inspire largement de celle développée lors de l'évaluation des attentes des employés du Cégep de Trois-Rivières à l'égard de la reconnaissance et de la valorisation au travail. Rocheleau, L. (2002), *Évaluation des attentes des employés du Cégep de Trois-Rivières à l'égard de la reconnaissance et de la valorisation au travail*, Rapport interne, Trois-Rivières, Cégep de Trois-Rivières.

[18] L'intervalle de confiance maximum est de ± 7,9 % avec un niveau de confiance de 95 % pour l'enquête auprès des jeunes et de ± 8,6 % en ce qui concerne l'enquête auprès des parents.

La seconde façon de qualifier le niveau de satisfaction obtenu pour un énoncé donné consiste à déterminer s'il se situe à plus d'un écart-type de la moyenne observée pour l'ensemble des énoncés. Cela permet d'identifier les énoncés qui affichent une proportion de répondants très satisfaits qui se retrouve aux extrémités de la distribution normale de l'ensemble des proportions de répondants très satisfaits observées.

Comme l'indique la figure 3.14, les proportions de répondants se disant très satisfaits pour les 70 énoncés se distribuent selon une loi normale. Lorsque la proportion observée pour un énoncé donné s'écarte de plus d'un écart-type de la moyenne, on considère que ce résultat se différencie significativement de la norme[19].

Figure 3.1 La répartition des énoncés selon la proportion de répondants très satisfaits



À titre d'exemple, un énoncé du sondage auprès des parents qui afficherait une proportion de répondants se disant très satisfaits supérieure à 68,3 %, serait considéré comme significativement supérieur à la normale.

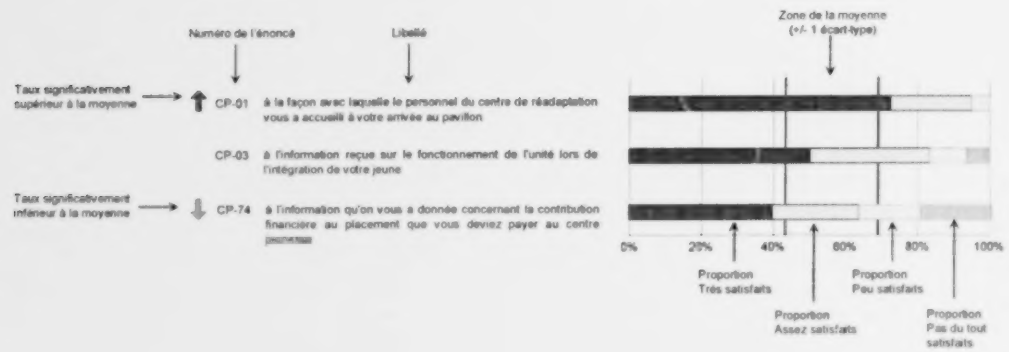
3.6.2 L'interprétation des figures présentant le niveau de satisfaction

Afin de faciliter l'interprétation, les résultats concernant le niveau de satisfaction des répondants sont présentés sous forme de figures. Cela permet de distinguer rapidement les grandes tendances qui se dégagent. Il est cependant possible d'obtenir les données exactes en consultant les tableaux de fréquence à l'appendice G.

---

[19] Les seuils correspondant à un écart-type en plus ou en moins par rapport à la moyenne de répondants très satisfaits sont indiqués sur les graphiques par les lignes en pointillés.

Figure 3.2 Exemple de figure présentant la répartition des répondants selon le niveau de satisfaction



3.6.3 Le degré d'influence

Une interprétation juste du niveau de satisfaction permettant la mise en priorité de certaines attentes nécessite la connaissance du niveau d'importance accordé à ces attentes. On conçoit aisément qu'un aspect qui est à la fois peu satisfaisant et important devrait être traité de façon prioritaire comparativement à un autre dont le niveau d'importance serait moindre.

Le questionnaire ne comportait pas de question concernant le niveau d'importance accordé par le répondant à l'aspect décrit par l'énoncé. En effet, l'analyse des réponses obtenues lors des autres sondages réalisés dans le cadre de la démarche régionale d'amélioration continue de la qualité des services a révélé que tous les énoncés étaient importants[20]. De tels résultats permettent difficilement de déterminer un ordre d'importance entre ceux-ci. En raison de cette difficulté d'interprétation, le niveau d'importance, tel qu'évalué par les répondants, n'a pas été retenu pour l'identification des priorités. Afin de pallier l'absence de cette mesure essentielle, un « proxy » du niveau d'importance a été produit à partir d'une analyse des corrélations entre le niveau de satisfaction de chacun des énoncés et le niveau de satisfaction global.

Cette utilisation du coefficient de corrélation se base sur le postulat que la force du lien entre le niveau de satisfaction pour un énoncé donné et le niveau de satisfaction global peut être interprétée comme le degré d'influence qu'a la satisfaction pour un aspect particulier sur le niveau de satisfaction global d'un usager à l'égard des services qu'il a reçus. Le rho de Spearman a été utilisé afin d'établir le degré de covariance puisque les échelles de satisfaction sont ordinales et que les réponses sur ce type d'échelle ne sont pas réparties normalement. La valeur du coefficient ainsi obtenue se situe théoriquement entre 1 et –1 selon que le lien est positif ou négative.

---

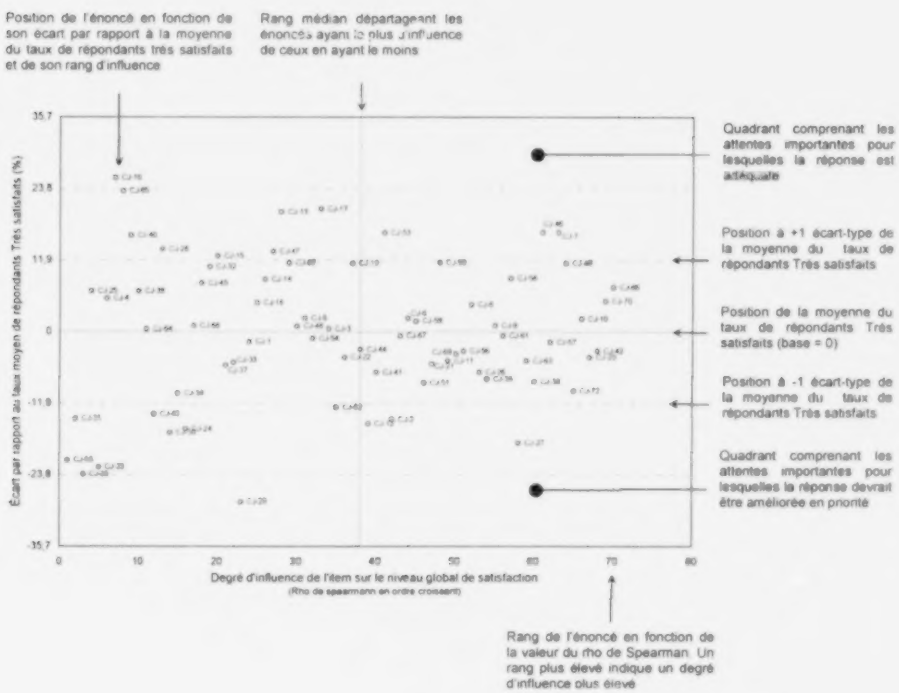
20 Rocheleau, L. et Grenier D. (2001), L'amélioration continue de la qualité des services pour et avec l'usager : évaluation des attentes et de la satisfaction des usagers : sondages 2000, Rapport, Trois-Rivières, Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec.

De façon générale, l'analyse a révélé une corrélation entre chacun des énoncés et le niveau de satisfaction global (rho de Spearman, $p < 0.01$)[21]. On note cependant que la force de la corrélation varie sensiblement d'un énoncé à l'autre, passant de 0,82 pour l'énoncé le plus corrélé à 0,16 pour celui le moins corrélé.

3.6.4 L'interprétation des figures présentant le niveau moyen de satisfaction en fonction du degré d'influence

Afin d'identifier les priorités, la méthode développée par Hershkowitz (1973)[22] a été utilisée. Cette méthode consiste à placer sur un plan cartésien chacun des énoncés en fonction de son importance et de la proportion de répondants très satisfaits obtenu pour celui-ci. Le plan est ensuite divisé en quatre quadrants par deux axes critiques.

Figure 3.3 Exemple de répartition des énoncés selon le niveau moyen de satisfaction et le degré d'influence



---

21 Il convient cependant de mentionner que quatre énoncés font exception à cette règle et ne présentent pas de corrélation significative ($p > 0,05$). Il s'agit des énoncés suivants : CJ-55 à la disponibilité de ton intervenant désigné comme «ts» pendant ton séjour, CJ-31 à la possibilité de pouvoir être seul(e) à certains moments, CJ-35 à l'horaire de visites pour le sondage auprès des jeunes et CP-77 aux activités parents-enfants pour le sondage auprès des parents.

22 Hershkowitz, M. (1973), *A regional ETV Network : Community needs and system structure* in Technical report, no 791 cité dans Nadeau, M-A. (1988), *L'évaluation de programme*, Presses de l'Université Laval, Québec.

Chacun des énoncés se retrouve ainsi dans l'un des quatre quadrants permettant d'identifier quels aspects sont les plus préoccupants. Les axes critiques peuvent être déterminés de différentes façons. Il s'agit là d'un choix méthodologique. Puisque nous avons renoncé à établir arbitrairement un seuil à partir duquel un niveau de satisfaction serait acceptable pour privilégier une approche permettant de dégager les aspects les plus satisfaisants et les moins satisfaisants, les seuils critiques ont été établis en fonction des moyennes de chacune des deux variables utilisées.

Le quadrant supérieur droit regroupe les énoncés qui obtiennent une proportion de répondants très satisfaits supérieure à la moyenne et qui ont un degré d'influence sur le niveau de satisfaction global supérieur à la moyenne. Il s'agit d'aspects importants pour lesquels la situation actuelle est relativement adéquate.

Le quadrant supérieur gauche regroupe les énoncés qui obtiennent une proportion de répondants très satisfaits supérieure à la moyenne, mais qui ont un degré d'influence moins élevé sur le niveau de satisfaction global. Il s'agit d'attentes secondaires pour lesquelles la situation actuelle est relativement adéquate.

Le quadrant inférieur gauche regroupe les attentes qui obtiennent une proportion de répondants très satisfaits inférieure à la moyenne et qui ont un degré d'influence moins élevé sur le niveau de satisfaction global. Il s'agit d'attentes secondaires pour lesquelles la situation actuelle devrait être améliorée. L'amélioration de ces aspects sera efficace dans la mesure où des améliorations notables auront d'abord été apportées aux attentes prioritaires.

Le quadrant inférieur droit regroupe les énoncés qui obtiennent une proportion de répondants très satisfaits inférieure à la moyenne et qui ont un degré d'influence sur le niveau de satisfaction global supérieur à la moyenne. Il s'agit d'attentes prioritaires pour lesquelles une action corrective contribuera à augmenter le niveau de satisfaction global.

3.6.5 Les commentaires

Afin d'étayer les observations statistiques, les commentaires écrits par les répondants ont été analysés. Soulignons, à cet égard, qu'une cinquantaine de commentaires ont été recueillis lors de chacun des sondages. Il convient cependant de préciser qu'ils doivent être interprétés avec prudence. Bien qu'ils aient été choisis avec une attention particulière et qu'ils résument généralement des thèmes récurrents, ils n'ont pas la prétention de refléter l'opinion de la majorité des répondants. On dira, par exemple, que :

> [...] certains répondants sont d'avis que les sanctions sont disproportionnées par rapport à la faute; « *Les conséquences sont trop sévères pour des niaiseries* [pour la faute] » (4-46).

Commentaire du répondant en italique

Précision apportée par l'interviewer

Numéro de la section et numéro du répondant

Cela signifie qu'un certain nombre de commentaires (généralement 2 à 5) peuvent se résumer à l'aide de l'extrait choisi. Nous avons pris soin de préciser, lorsque c'était le cas, qu'un seul répondant avait fait le commentaire.

Si nous ne pouvons affirmer qu'il s'agit de l'opinion d'une majorité de personnes, à l'inverse, il ne faudrait pas minimiser la portée de ces commentaires en supposant qu'ils reflètent uniquement l'opinion de ceux qui les ont exprimés.

Par ailleurs, le lecteur constatera que la majorité des commentaires ont une connotation négative. Il s'agit d'un phénomène normal dans ce genre d'étude. Lorsque les répondants ont des insatisfactions, ils ressentent plus souvent le besoin d'en expliquer la cause. Pour cette raison, il ne faudrait pas considérer la proportion de commentaires négatifs par rapport à l'ensemble de commentaires comme un indicateur fiable du niveau de satisfaction global. Compte tenu de ces limites, il convient d'utiliser les commentaires comme des pistes et des exemples pouvant aider à interpréter les résultats quantitatifs.

4 LE NIVEAU DE SATISFACTION DES JEUNES ET DE LEURS PARENTS À L'ÉGARD DES SERVICES REÇUS

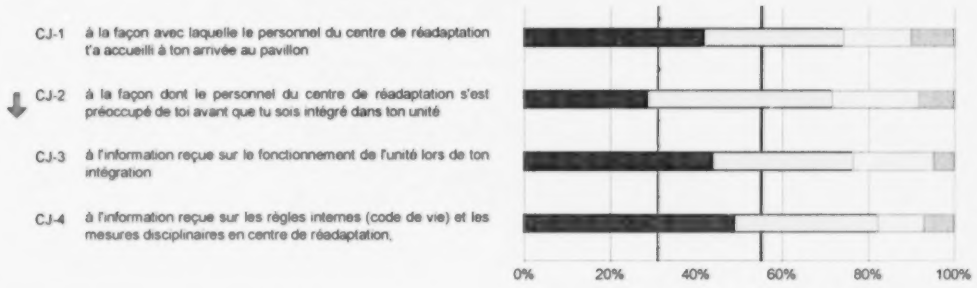
Cette première partie présente de façon descriptive la répartition des répondants selon leur niveau de satisfaction à l'égard des différents aspects relatifs aux services qu'ils ont reçus abordés par le questionnaire.

4.1 L'accueil

Le point de vue des jeunes

Seulement un item parmi les quatre aspects investigués se distingue significativement de la moyenne. Ainsi, le niveau de satisfaction des jeunes ayant répondu au sondage à propos de la manière dont le personnel du centre de réadaptation s'est préoccupé d'eux avant qu'ils soient intégrés dans leur unité est inférieur à la moyenne (28,6 % c. 42,9 %). On constate aussi pour cet item que la proportion de répondants très satisfaits est équivalente à celle de ceux qui sont peu ou pas du tout satisfaits (28,6 % c. 28,5 %).

Figure 4.1 Le niveau de satisfaction des jeunes à l'égard de l'accueil



Le point de vue des parents

La figure 4.3 présente les résultats pour chacun des items couvrant l'accueil au centre de réadaptation. Des trois énoncés mesurant le niveau de satisfaction à l'égard de l'accueil obtenu au centre de réadaptation, la manière dont le personnel du centre de réadaptation a accueilli le parent à son arrivée au pavillon obtient un niveau de satisfaction supérieur à la moyenne (72,5 % c. 56,0 %). Concernant l'information sur la contribution financière au placement à payer aux centres jeunesse, cet item présente un niveau de satisfaction en dessous de la moyenne. En fait, 39,4 % des répondants se sont déclarés très satisfaits de l'information reçue alors que 36,6 % se disent peu ou pas du tout satisfaits. Lorsqu'on demande aux parents d'évaluer leur niveau de satisfaction à l'égard de l'accueil fait à leur jeune (figure 4.2), le niveau de satisfaction ne se démarque pas de façon significative de la moyenne.

Figure 4.2 Le niveau de satisfaction des parents à l'égard de l'accueil réservé à leur jeune

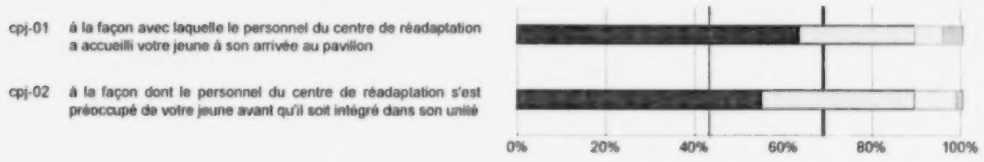
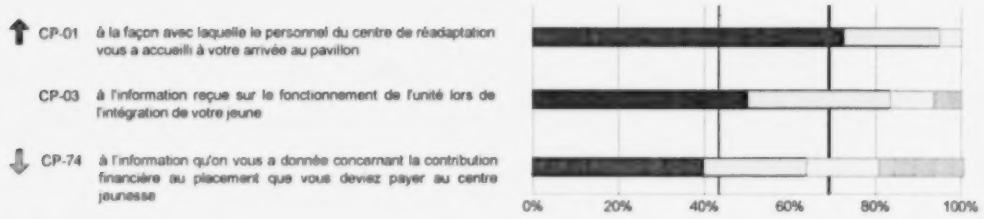


Figure 4.3 Le niveau de satisfaction des parents à l'égard de l'accueil



Synthèse

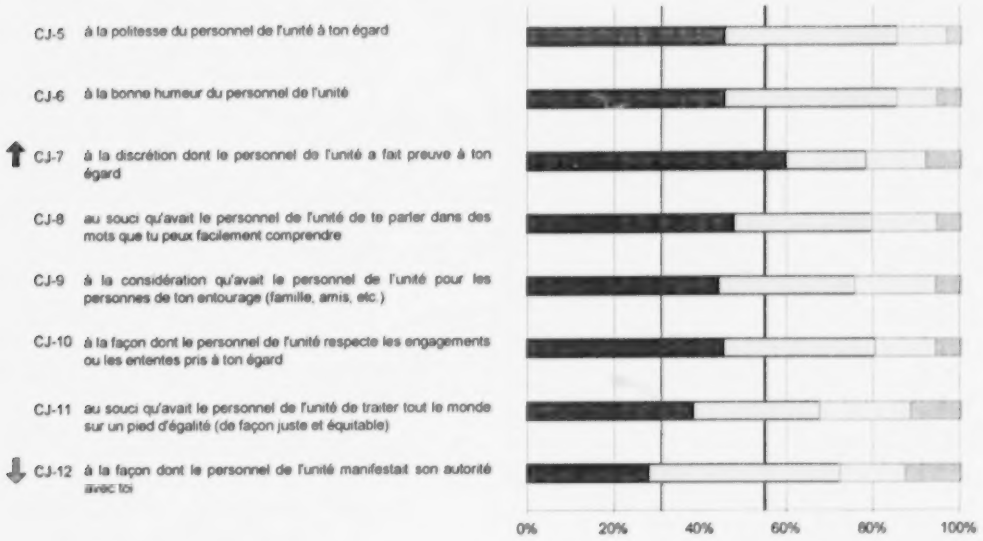
Sur les neuf dimensions mesurant le niveau de satisfaction à l'égard de l'accueil offert par le personnel du centre de réadaptation, un item se démarque par sa proportion de répondants très satisfaits significativement supérieure à la moyenne (l'accueil reçu par le parent) alors que deux items présentent des proportions significativement inférieures à la moyenne (la contribution financière et la préoccupation du personnel avant l'intégration des jeunes dans son unité).

4.2 Les relations avec le personnel de l'unité

Le point de vue des jeunes

Concernant les relations entre le jeune et le personnel de l'unité, deux items sur huit se démarquent de façon significative par rapport à la moyenne. Pour les jeunes ayant répondu au sondage, la discrétion du personnel de l'unité à leur égard est jugée comme étant très satisfaisante dans une proportion atteignant 63,6 %. Toutefois, le niveau de satisfaction quant à la manière dont le personnel de l'unité exerce son autorité sur eux obtient un résultat significativement inférieur à la moyenne. Plus spécifiquement, il y a autant de jeunes qui se disent très satisfaits (27,9 %) que peu ou pas du tout satisfaits (27,9 %).

Figure 4.4 Le niveau de satisfaction des jeunes à l'égard des relations avec le personnel de l'unité



Le point de vue des parents

Les parents étaient invités à se prononcer sur huit items couvrant différentes facettes de leur relation avec le personnel de l'unité où était hébergé leur jeune. Des huit items présentés à la figure 4.6, quatre obtiennent une proportion de répondants très satisfaits significativement supérieure à la moyenne. Ils concernent la bonne humeur du personnel (80,8 %)[23], la discrétion du personnel à leur égard (78,5 %), le souci qu'a le personnel d'utiliser un langage qu'ils puissent comprendre (75,9 %) et le respect des engagements ou des ententes convenues avec eux (70,7 %).

À propos des attitudes et des comportements du personnel de l'unité envers leur jeune, les répondants se déclarent très satisfaits dans des proportions supérieures à la moyenne pour trois des six items proposés. Il s'agit du support offert (63,6 %), du respect (68,8 %) et de la compréhension dont fait preuve le personnel à l'égard des jeunes (55,8 %).

---

23 Notons qu'il s'agit de la proportion de répondants se disant très satisfaits la plus élevée sur l'ensemble des items évalués par les parents.

Figure 4.5 **Le niveau de satisfaction des parents à l'égard des relations avec le personnel de l'unité et leur jeune**

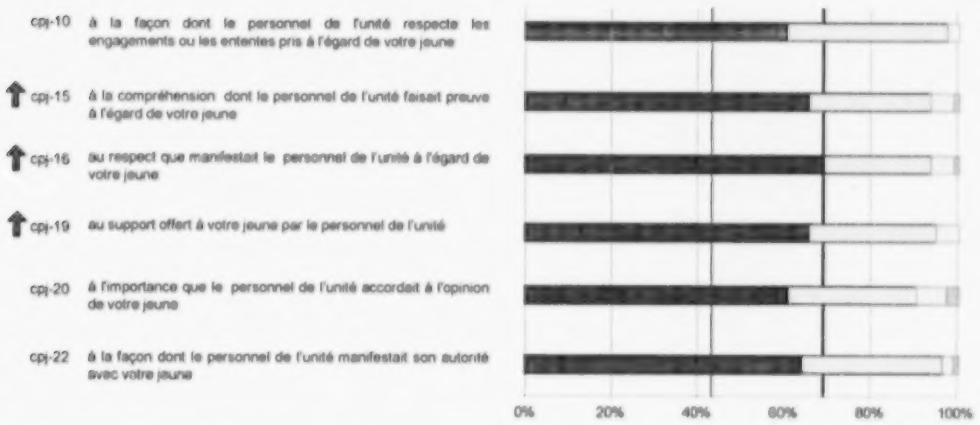
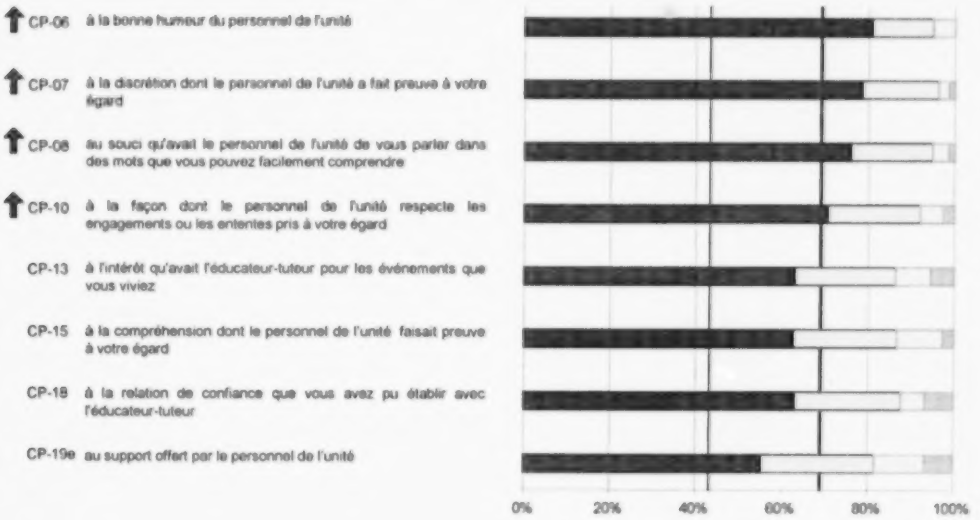


Figure 4.6 **Le niveau de satisfaction des parents à l'égard des relations avec le personnel de l'unité**



Synthèse

De façon générale, les parents ayant répondu au sondage se disent très satisfaits dans des proportions supérieures à la moyenne pour sept des quatorze items évaluant leur relation et celle de leur jeune avec le personnel de l'unité. À cet égard, ceux-ci semblent être très satisfaits de la relation qu'ils ont eue avec le personnel de l'unité. Pour les jeunes ayant répondus au sondage, deux items sur huit se démarquent de façon significative, l'un présentant une proportion supérieure à la moyenne et l'autre présentant une proportion inférieure à la moyenne. Les jeunes ayant participé au sondage semblent beaucoup apprécier la discrétion du personnel à leur égard, mais près d'un sur trois semble moins apprécier la façon dont l'autorité est exercée par le personnel. Un certain nombre de commentaires ont été exprimés par les répondants concernant l'attitude du personnel à cet égard. Une répondante déplore

ainsi le manque d'autorité du personnel sur les jeunes « *le personnel n'avait aucune autorité sur les jeunes ; les jeunes pouvaient se traiter de tous les noms et même se faire des menaces sans qu'il y ait de conséquences… les éducateurs n'intervenaient pas* » (2-199). C'est aussi l'avis d'un autre répondant qui mentionne que « [...] *les conflits ne sont pas bien réglés. C'est l'équivalent d'une wing de prison. Il y avait des revues de cul, de la drogue, des menaces* » (8-46). Cependant, pour ce dernier, il ne s'agit pas nécessairement d'un manque d'autorité, mais plutôt d'une autorité mal exercée puisqu'il est d'avis que « [...] *les éducs sont arrogants, se pensent supérieurs, ils ne sont pas très humains et se prennent pour des gardiens de prison* » (8-46). Un autre répondant semble avoir une perception similaire et affirme « [qu'il] *y a abus de pouvoir* » (2-62). Quelques répondants relativisent ces propos en précisant que « *ça dépend des éducateurs pour ce qui est de manifester l'autorité* » (2-155) ou qu'en général le personnel était apprécié : « *j'ai aimé le personnel, mais il y en avait que je détestais* » (2-173).

Il faut, à cet égard, rappeler le contexte coercitif de l'intervention qui se situe dans une période de développement du jeune où la réactivité est fréquemment utilisée à des fins identitaires. Ceci dit, cet aspect contextuel ne pas doit banaliser ce que les jeunes expriment à ce sujet, mais plutôt sensibiliser les intervenants à user de finesse dans l'exercice de l'autorité.

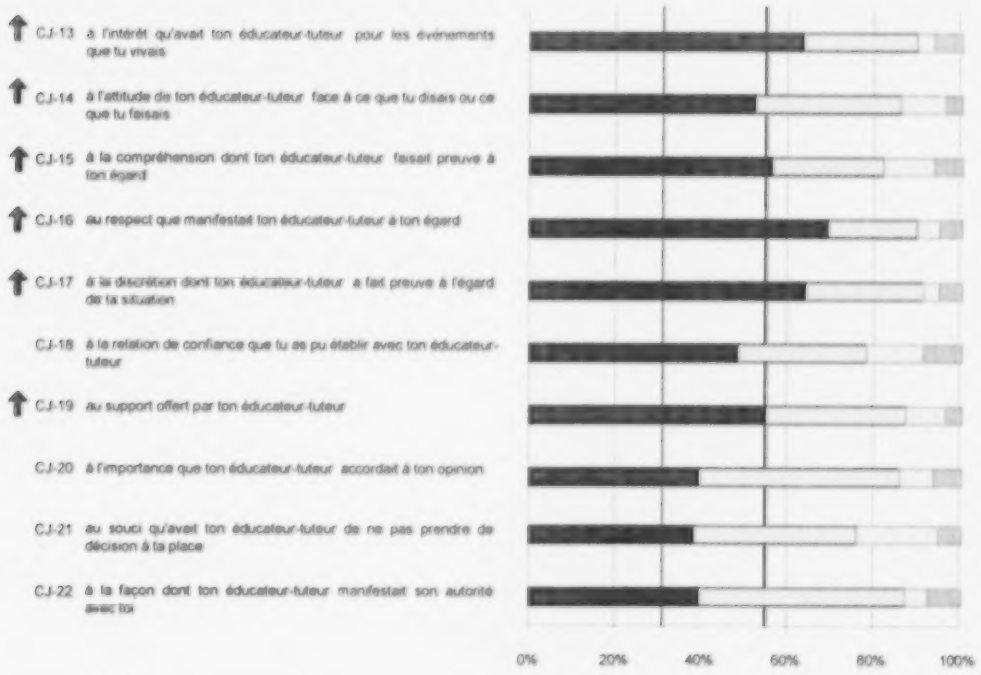
4.3 Les relations avec l'éducateur-tuteur

Le point de vue des jeunes

La relation entre le jeune et son éducateur-tuteur est un des aspects qui suscite le plus haut taux de satisfaction chez les jeunes ayant répondu au questionnaire. Ce sont six items sur dix qui présentent une proportion de répondants se disant très satisfaits supérieure à la moyenne.

Les aspects les plus satisfaisants pour les répondants concernent l'intérêt manifesté par leur l'éducateur-tuteur pour les événements qu'ils vivaient (63,2 %), l'attitude de celui-ci par rapport à ce qu'ils disaient ou vivaient (51,9 %), la compréhension dont il faisait preuve (55,8 %), le respect qu'il leur manifestait (68,8 %) de même que sa discrétion (63,6 %) et son support (54,5 %) à leur égard.

Figure 4.7 **Le niveau de satisfaction des jeunes à l'égard des relations avec l'éducateur-tuteur**



Le point de vue des parents

Tel que l'indique la figure 4.9, aucun des trois items mesurant le niveau de satisfaction des parents à l'égard de leur relation avec l'éducateur-tuteur de leur jeune présente des proportions supérieures à la moyenne. Par contre, les répondants se disent très satisfaits dans une proportion atteignant 66,2 % en ce qui a trait à l'intérêt qu'avait l'éducateur-tuteur pour les événements que vivait leur jeune (figure 4.8).

Figure 4.8 **Le niveau de satisfaction des parents à l'égard des relations entre l'éducateur-tuteur et leur jeune**

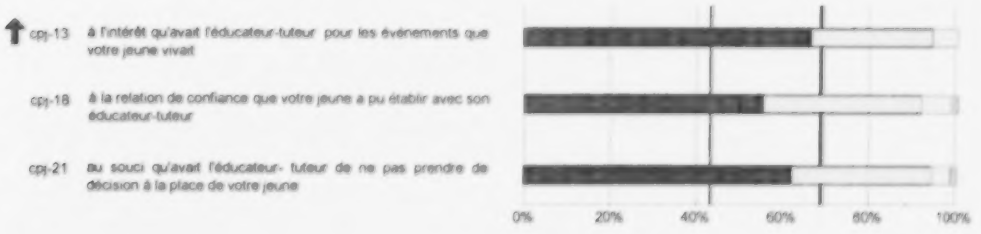
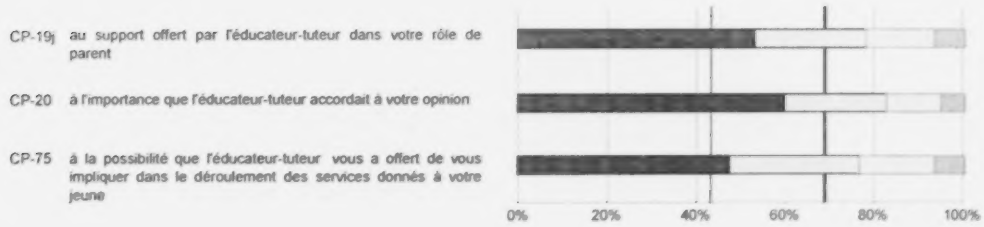


Figure 4.9 Le niveau de satisfaction des parents à l'égard de leur relation avec l'éducateur-tuteur



Synthèse

Les réponses des parents semblent corroborer celles des jeunes, mais avec un peu moins d'intensité. Cela pourrait s'expliquer par la difficulté pour eux de se prononcer directement sur la relation entre le jeune et son éducateur-tuteur. Par contre, pour les jeunes ayant répondu au sondage, cet aspect entourant leur séjour en centre de réadaptation est, et de loin, celui qui présente le plus grand nombre d'énoncés dont le niveau de satisfaction est supérieurs à la moyenne.

4.4 Le milieu de vie

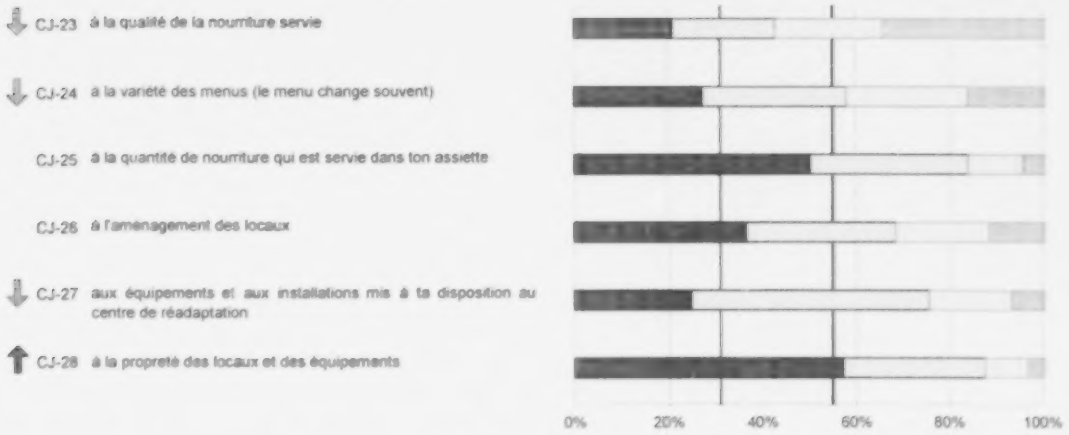
Le point de vue des jeunes

Cet aspect présente la plus forte fréquence d'items (9 sur 17) dont le niveau de satisfaction est significativement inférieur à la moyenne. Le regroupement de ces items fait ressortir les trois aspects qui apparaissent moins satisfaisants.

Le premier regroupement englobe la nourriture et l'équipement. Globalement, les répondants se disent peu ou pas du tout satisfaits dans des proportions dépassant 20 % au sujet de la qualité de la nourriture servie, de la variété des menus et des équipements ou installations mis à leur disposition en centre de réadaptation. Plus particulièrement, c'est l'item sur la qualité de la nourriture qui affiche le plus haut taux de répondants peu ou pas du tout satisfaits (57,5 %) sur l'ensemble des items mesurés par l'enquête. Une répondante mentionnait que « *la bouffe est "dégeu"* » (8-2). Il convient de mentionner que les garçons ont tendance à se déclarer moins satisfaits que les filles en ce qui concerne la quantité de nourriture servie dans leur assiette[24].

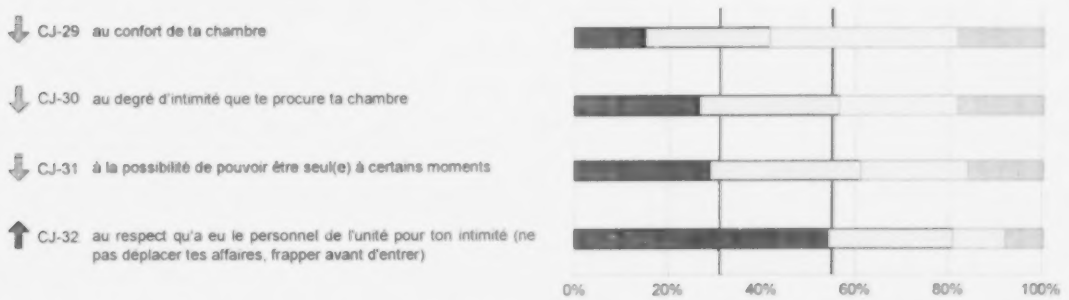
[24] On observe une différence significative entre la moyenne de satisfaction des garçons et celle des filles sur l'item CJ-25 (t-test, $p < 0,001$).

Figure 4.10 Le niveau de satisfaction des jeunes à l'égard du milieu de vie (1/3) – Regroupement nourriture et équipement



Le second regroupement se rapporte à la chambre et à l'intimité. L'item abordant le confort de la chambre des jeunes est celui qui obtient la proportion de répondants très satisfaits la moins élevée (14,9 % c. 42,9 % en moyenne). Le confort de la chambre apparaît donc être un irritant important lors d'un placement en centre de réadaptation. Quant aux deux items se rapportant à l'intimité, ils concernent la possibilité de pouvoir être seul à certains moments (28,7 %) et le degré d'intimité que procure la chambre (26,4 %). Une analyse plus détaillée a révélé que ce sont surtout les filles et les jeunes hébergés au pavillon Laforest qui se disent peu ou pas du tout satisfaits à cet égard[25]. Cette différence entre les deux pavillons est surtout attribuable aux réponses des jeunes ayant séjournés à l'unité la Maisonnée. On constate en effet que ceux-ci se disent pas du tout ou peu satisfaits dans une proportion atteignant 90 %.

Figure 4.11 Le niveau de satisfaction des jeunes à l'égard du milieu de vie (2/3) – Regroupement chambre et intimité



Deux répondantes ont émis des commentaires à ce sujet. La première affirme avoir eu peu d'intimité, car « [...] *les gardiens en profitaient pour regarder dans les vitres des chambres*

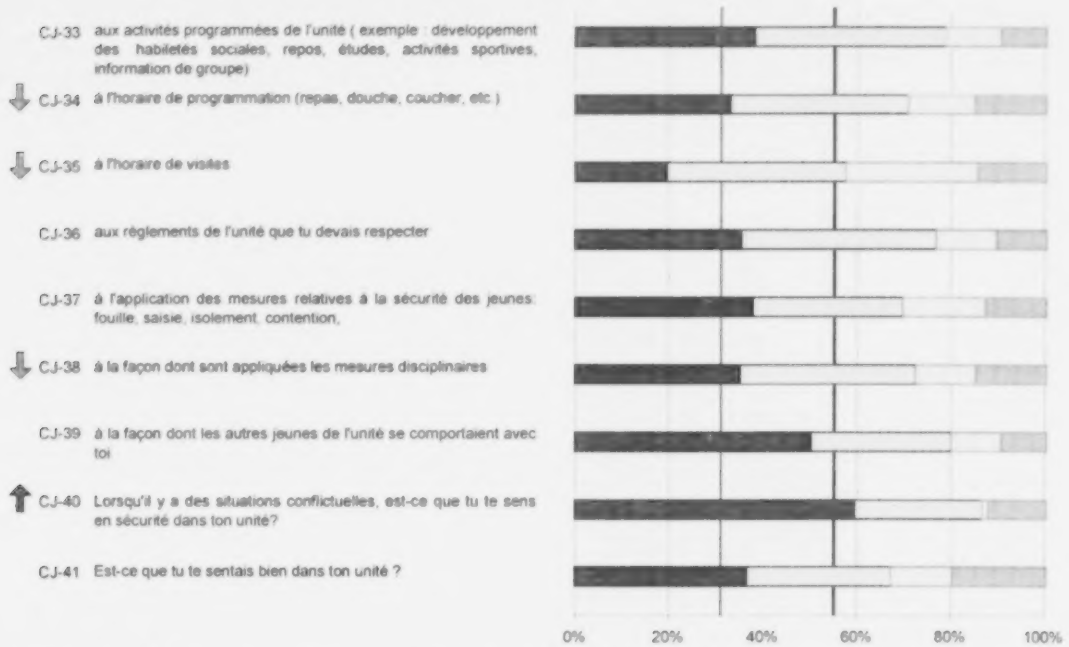
---

[25] Une différence significative est observée entre la moyenne de satisfaction des garçons et celle des filles (t-test, $p < 0,013$) ainsi qu'entre celle des jeunes hébergés au pavillon Laforest et celle des jeunes hébergés au pavillon Bourgeois (t-test, $p < 0,005$) sur l'item CJ-30.

pour rien » (6-92) tandis que la seconde tout en mentionnant qu'elles sont deux par chambre semble proposer une solution qui permettrait de réduire l'effet irritant : « *ce serait bien que les éducateurs choisissent les colocs en fonction des affinités* » (4-3).

Le troisième regroupement concerne les horaires et la discipline dans l'unité. L'horaire des visites, second résultat le plus bas en terme de satisfaction (19,5 %), apparaît être irritant pour les jeunes. D'ailleurs près de 43 % des répondants se disent peu ou pas du tout satisfaits à ce propos[26].

Figure 4.12 Le niveau de satisfaction des jeunes à l'égard du milieu de vie (3/3) – Regroupement horaires et discipline



Pour sa part, l'horaire de la programmation de l'unité suscite lui aussi peu de satisfaction (32,9 %) chez les répondants. Quant à la façon d'appliquer les mesures disciplinaires, près de 35 % des répondants se disent très satisfaits sur l'application de ces mesures malgré que ce pourcentage se situe sous la moyenne. On note aussi que 28 % des répondants mentionnent qu'ils sont peu ou pas du tout satisfaits de la façon dont sont appliquées les mesures disciplinaires. Les commentaires émis par les répondants témoignent une certaine ambivalence à ce sujet. Si certains répondants sont d'avis que les règlements sont trop sévères: « [...] *les règlements étaient trop sévères* » (4-67) ; «[...] *les mesures sont trop exagérées* » (4-90) ; «[...] *le règlement est stupide, comme les cordons qu'on avait pas le droit d'avoir* [...] *les conséquences sont trop sévères pour des niaiseries* [pour la faute] » (4 46), d'autres et quelques fois le même répondant déplore, comme nous l'avons vu dans la section concer-

[26] Notons qu'en moyenne, la proportion de répondants peu ou pas du tout satisfaits dans le sondage auprès des jeunes se situe à 24,7 %.

nant les relations avec le personnel de l'unité[27], le manque d'autorité du personnel sur les jeunes. Il semble donc que les opinions soient partagées à ce propos.

Enfin, il convient de mentionner que les répondants considèrent comme très satisfaisant le respect qu'a le personnel de l'unité pour son intimité (frapper avant d'entrer, ne pas déplacer ses affaires,...), la propreté des locaux et des installations ainsi que par rapport au sentiment de sécurité qu'ils éprouvent lorsque survient une situation conflictuelle dans l'unité.

Le point de vue des parents

Dans l'ensemble, les parents ayant répondu au sondage semblent relativement satisfaits du milieu de vie. Trois items sur dix présentent des proportions de répondants très satisfaits supérieures à la moyenne. Le premier concerne la propreté des locaux et des équipements (76,6 %). Quant aux deux autres items, ils peuvent être regroupés sous la notion de règlements à respecter. Comme l'indique la figure 4.14, près de trois répondants sur quatre (73,9 %) se déclarent très satisfaits de l'horaire du coucher, alors qu'une proportion de 70,1 % se disent très satisfaits des règlements de l'unité que devaient respecter leur jeune.

Figure 4.13 Le niveau de satisfaction des parents à l'égard du milieu de vie de leur jeune

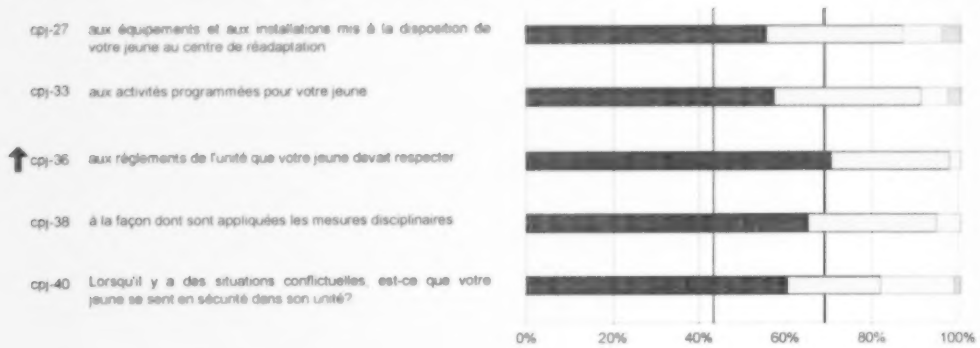
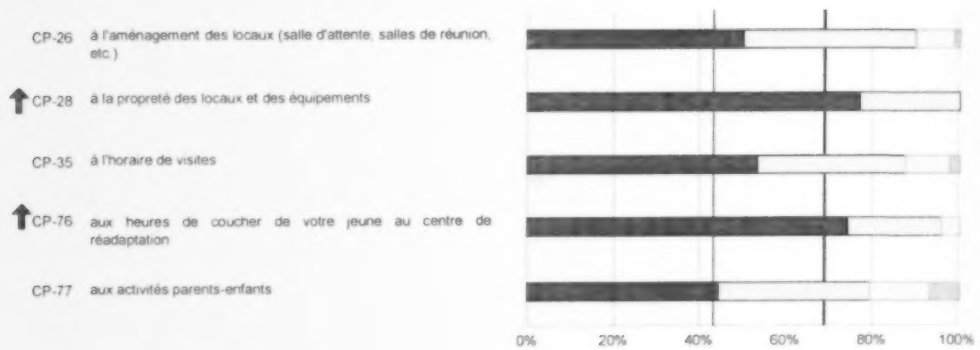


Figure 4.14 Le niveau de satisfaction des parents à l'égard du milieu de vie



---

[27] Voir les commentaires à ce sujet à la section 4.2.

Synthèse

En ce qui concerne le milieu de vie, la propreté des locaux et des équipements est un aspect perçu par les répondants comme étant très satisfaisant ; que ce soit pour les parents ou pour les jeunes. Contrairement à leur jeune, les parents ayant répondu au sondage sont satisfaits des horaires de coucher et des règles que doivent suivre les jeunes dans leur unité. Pour leur part, les jeunes se sont dits très satisfaits du respect des intervenants à leur endroit et du sentiment de sécurité dans l'unité lors de situations conflictuelles.

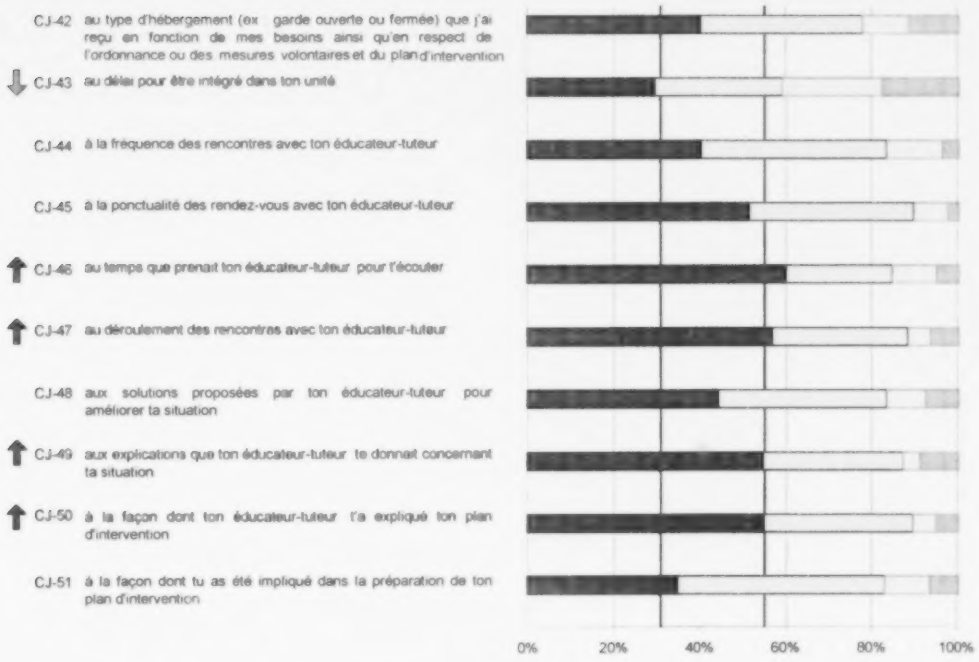
Néanmoins, c'est sous cet aspect, le milieu de vie, que l'on retrouve les taux de satisfaction les moins élevés du questionnaire s'adressant aux jeunes. Trois domaines sont davantage concernés. Le premier, relatif à la nourriture, indique que la qualité de la nourriture, la variété des menus ne satisfont pas pleinement les jeunes. Il en est de même pour les équipements et les installations mis à leur disposition. Le second domaine réfère à la chambre occupée durant le séjour. Pour près de six répondants sur dix, le confort de la chambre n'est pas satisfaisant. Plus particulièrement, c'est le degré d'intimité qu'elle procure qui est mis en cause notamment chez les filles et les jeunes hébergés au pavillon Laforest. Le troisième domaine touche à l'organisation interne de l'unité, et plus spécifiquement, les horaires et la discipline. Essentiellement, les répondants semblent souhaiter un peu plus de souplesse à l'égard des horaires et dans la façon d'appliquer les mesures disciplinaires. Un certain nombre de commentaires vont en ce sens. Toutefois, ces façons de faire quelques fois dénoncées par les jeunes, mais approuvées par les parents, sont jugées très satisfaisantes lorsque des conflits surviennent.

4.5 Les services reçus

La perception des jeunes

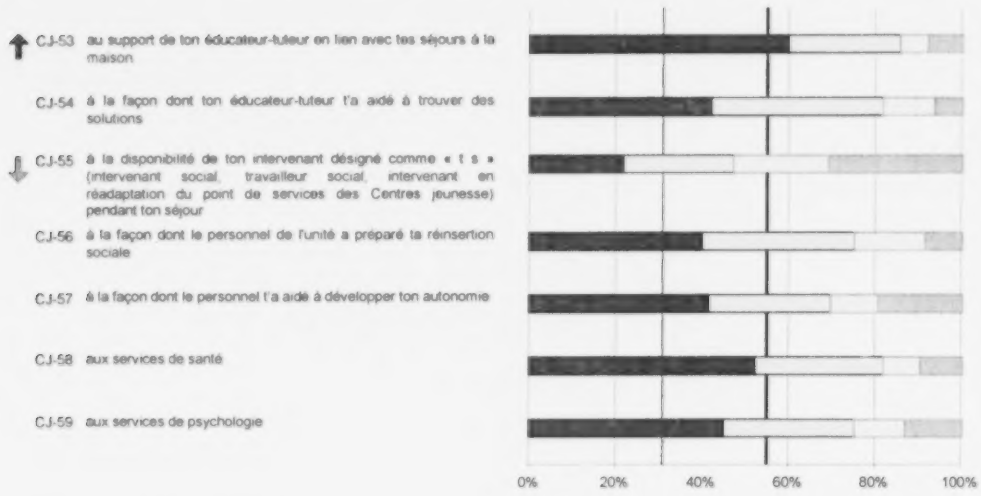
Des dix-huit items servant à évaluer l'appréciation quant aux services offerts, six obtiennent une proportion de répondants se disant très satisfaits supérieure à la moyenne alors que seulement deux se retrouvent sous la moyenne. La satisfaction à l'égard des services reçus se centre autour de l'éducateur-tuteur. Plus particulièrement, les jeunes ayant répondu au questionnaire se déclarent très satisfaits du temps pris par celui-ci pour les écouter (59,7 %), des explications qu'il leur fournissait selon leur situation (54,5 %) ou à propos de leur plan d'intervention (54,7 %), du déroulement des rencontres (56,6 %) et du support offert lors des séjours à la maison (59,7 %).

Figure 4.15 Le niveau de satisfaction des jeunes à l'égard des services reçus (1/2)



Toutefois, les répondants semblent moins satisfaits en ce qui concerne les délais pour être intégrés dans une unité (29,5 %) et la disponibilité de l'intervenant social (travailleur social) pendant le séjour (21,8 %). En ce qui concerne ce dernier aspect, notons que 52 % jeunes ayant répondu au questionnaire se déclarent peu ou pas du tout satisfaits de la disponibilité de leur intervenant social. Cette proportion est plus du double de celle des répondants qui se disent très satisfaits. À ce propos, un répondant mentionnait n'avoir vu son intervenant social que lors de la préparation de son plan d'intervention et aucune fois pendant son placement (5-42).

Figure 4.16 Le niveau de satisfaction des jeunes à l'égard des services reçus (2/2)



La perception des parents

Comparativement aux jeunes ayant répondu au sondage, les parents démontrent moins de satisfaction à l'égard des services qu'ils ont reçus du centre de réadaptation. Des 21 items traitant de cet aspect, cinq présentent des niveaux de satisfaction supérieurs à la moyenne alors que huit se situent sous la moyenne.

Les répondants se disent très satisfaits dans une proportion supérieure à la moyenne face à la ponctualité des rendez-vous avec l'éducateur-tuteur de leur jeune (70,1 % c. 56,0 %), au temps que ce dernier prenait pour les écouter (69,9 %), à la façon dont la rencontre se déroulait (65,3 %), à la façon dont était expliqué le plan d'intervention (66,7 %), et à la confidentialité entourant le traitement du dossier (77,0 %). De même, les répondants se sont dits très satisfaits des explications que l'éducateur-tuteur donnait à leur jeune par rapport à sa situation.

Figure 4.17 Le niveau de satisfaction des parents à l'égard des services reçus par leur jeune

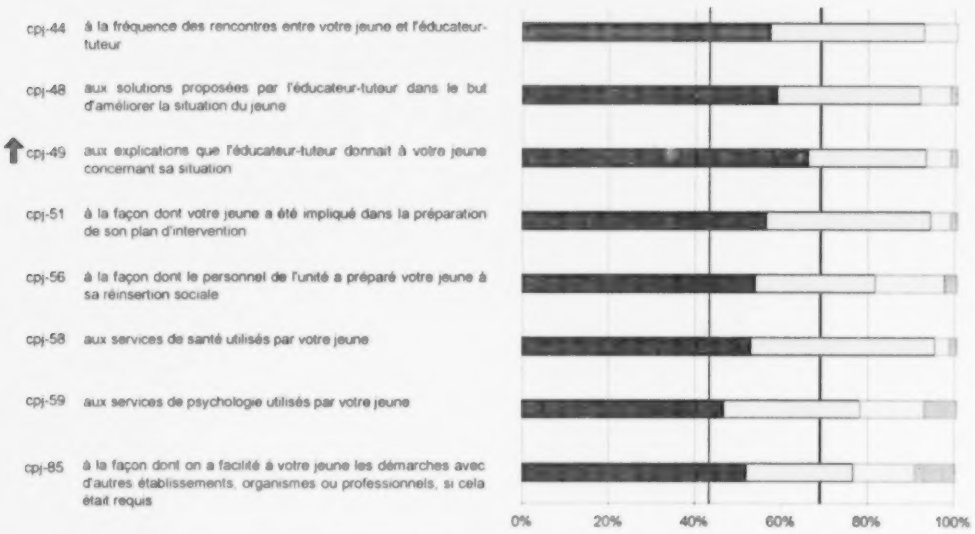
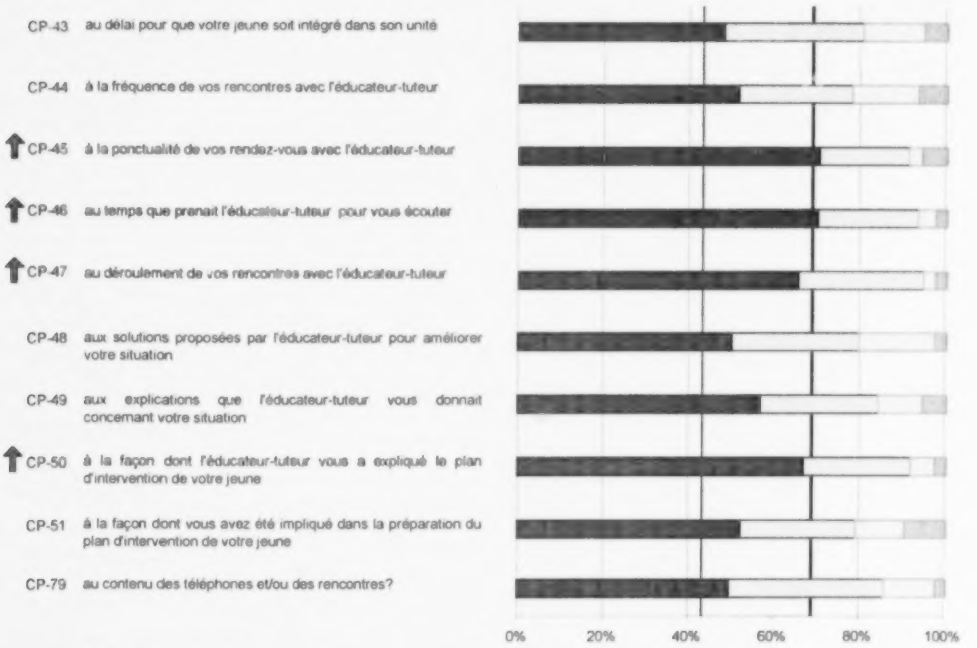


Figure 4.18 Le niveau de satisfaction des parents à l'égard des services reçus (1/2)



Comme l'indique la figure 4.19, les aspects moins satisfaisants concernent davantage la continuité des services et des ressources ainsi que le support offert. Plus spécifiquement, la satisfaction face au support est inférieure à la moyenne pour la façon dont l'éducateur-tuteur a aidé les parents à trouver leurs propres solutions (38,0 % c. 56,0 %), au support de

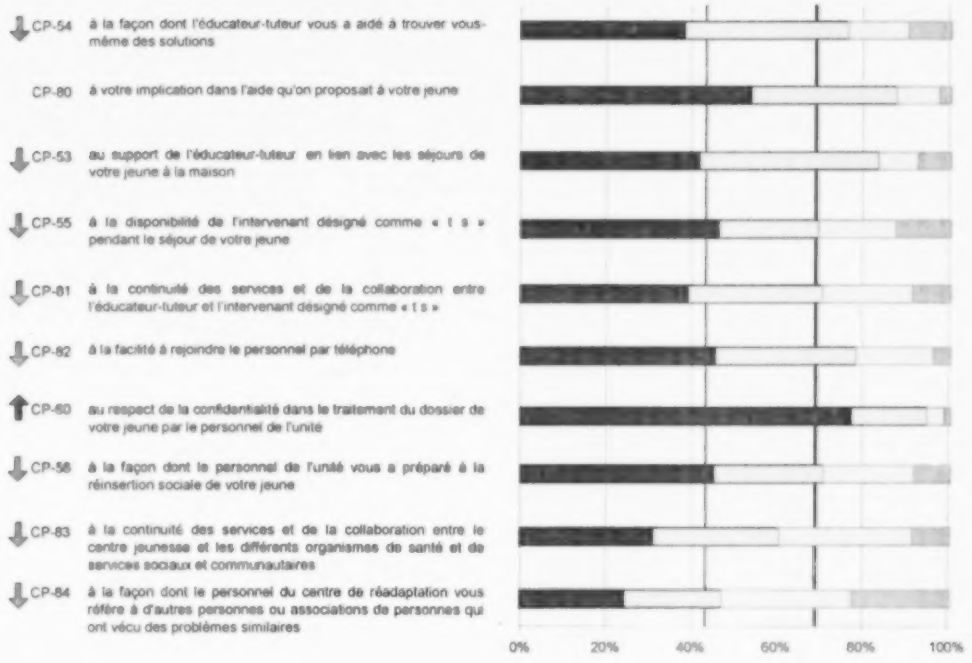
l'éducateur-tuteur lors des séjours des jeunes à la maison (41,5 %), à la disponibilité de l'intervenant social (46,2 %) et la façon dont le personnel de l'unité a préparé le jeune en vue de sa réinsertion sociale (45,1 %).

De même, en ce qui concerne la continuité des services et des ressources, on observe des proportions qui sont inférieures à la moyenne. C'est le cas notamment de la continuité des services et de la collaboration entre l'éducateur-tuteur et l'intervenant social (38,8 %). D'ailleurs, 21,9 % (contre 15,7 % en moyenne) des parents ayant répondu au sondage se disent peu ou pas du tout satisfaits de la facilité à rejoindre le personnel par téléphone.

C'est toutefois la continuité des services, la collaboration avec les différents organismes ainsi que la façon dont le personnel réfère les parents à des personnes ou associations de personnes qui obtiennent les proportions de répondants peu ou pas du tout satisfaits les plus élevées de l'enquête. Sur le premier item, on observe une proportion de répondants peu ou pas du tout satisfaits supérieure à celle des répondants se déclarant très satisfaits (39,7 % c. 30,9%). En ce qui concerne le second item, la proportion de répondants peu ou pas du tout satisfaits est plus du double de celle des répondants très satisfaits (53,0 % c. 24,2 %).

Pris dans leur ensemble, ces huit items, dont le score est inférieur à la moyenne, suggèrent que les parents ne reçoivent pas tout le support qu'ils souhaitent et demeurent dans une certaine forme d'isolement malgré que leurs jeunes reçoivent des services.

Figure 4.19 Le niveau de satisfaction des parents à l'égard des services reçus (2/2)



Synthèse

En ce qui a trait aux services reçus, les résultats indiquent une grande satisfaction à l'endroit de l'éducateur-tuteur. Cela est vrai autant pour les parents interrogés que les jeunes. Ce-

pendant, les réponses des parents suggèrent que les aspects relatifs à la continuité des services entre les établissements et à la façon dont sont faites les références ne sont pas pleinement satisfaisants. Du point de vue des jeunes ayant participé à l'étude, il en est de même pour la disponibilité de l'intervenant social.

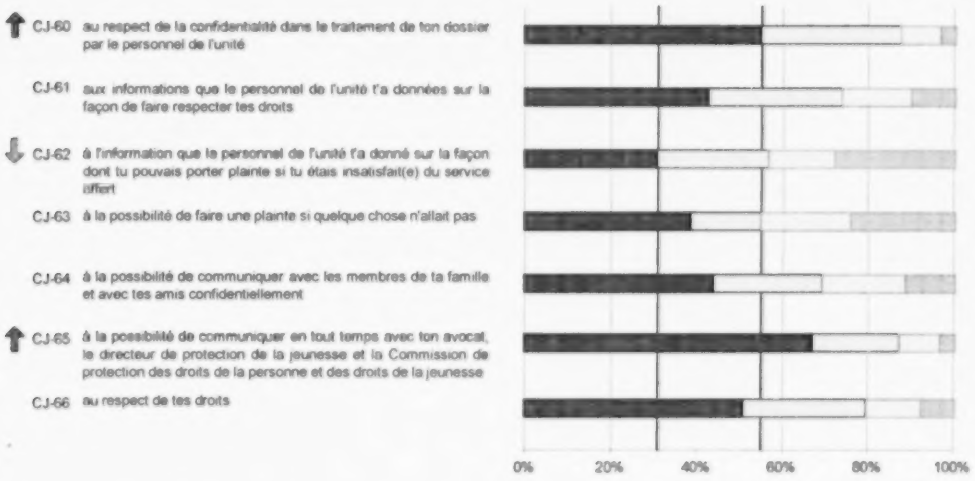
4.6 Le respect des droits

La perception des jeunes

Parmi les sept items relatifs au respect des droits, un seul affiche une proportion de répondants très satisfaits inférieure à la moyenne. Il s'agit de l'information quant à la façon de porter plainte si les services sont insatisfaisants (30,6 % c. 42,9 %). On observe aussi que la proportion des répondants peu ou pas du tout satisfaits est supérieure à celle des jeunes se déclarant très satisfaits (43,5 % c. 30,6 %).

La figure 4.20 indique aussi que deux items présentent des proportions de répondants très satisfaits supérieures à la moyenne. Il s'agit du respect de la confidentialité dans le traitement du dossier (54,7 %) ainsi que la possibilité, pour le jeune, de communiquer en tout temps avec son avocat, le directeur de la protection de la jeunesse ou encore avec la Commission de la protection des droits de la personne et des droits de la jeunesse (66,7 %).

Figure 4.20 Le niveau de satisfaction des jeunes à l'égard du respect des droits



La perception des parents

Sur quatre items mesurant le niveau de satisfaction à propos du respect des droits des parents, trois présentent des proportions de répondants très satisfaits inférieures à la moyenne. Il s'agit des informations données par le personnel de l'unité quant à la manière de faire respecter leurs droits en tant que parent (44,0 % c. 56,0 %), sur la façon de porter plainte s'ils étaient insatisfaits du service offert (29,6 %) et sur la possibilité de faire une plainte si quelque chose n'allait pas (35,2 %). Soulignons cependant que de ces trois items, celui concernant l'information quant à la façon de porter plainte est le moins satisfaisant. Ainsi, 43,6 % des parents interrogés se disent peu ou pas du tout satisfaits à l'égard de cet aspect.

Figure 4.21 Le niveau de satisfaction des parents à l'égard du respect des droits de leur jeune

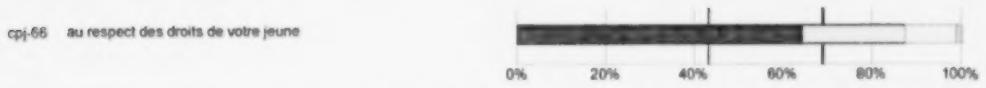
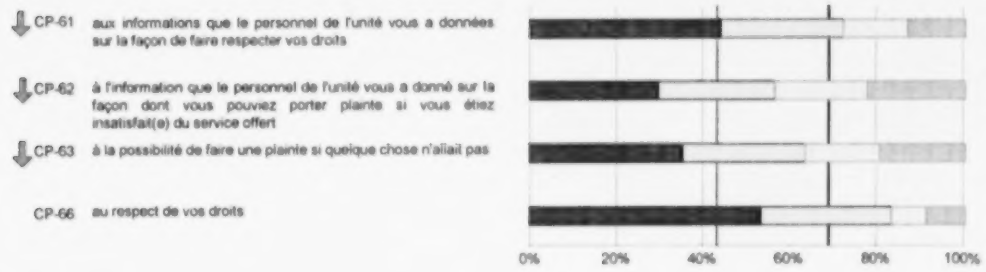


Figure 4.22 Le niveau de satisfaction des parents à l'égard du respect des droits



Synthèse

Essentiellement, les aspects moins satisfaisants du point de vue des répondants, qu'il s'agisse des parents ou des jeunes, portent sur l'information concernant la procédure entourant la formulation et le dépôt des plaintes. Les réponses des parents suggèrent aussi qu'ils souhaiteraient recevoir plus d'information sur la façon de faire respecter leurs droits de même que sur celle de porter plainte si quelque chose n'allait pas.

4.7 Les résultats de l'intervention

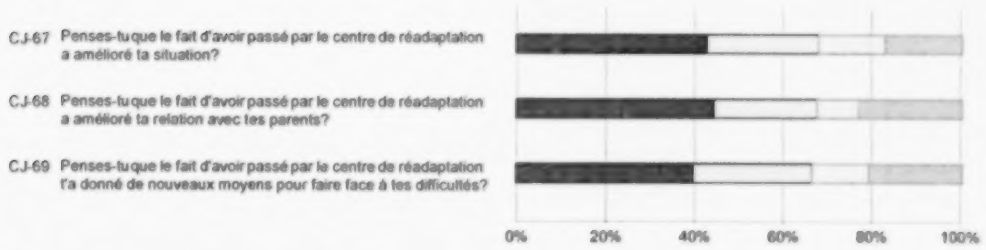
La perception des jeunes

Bien que la majorité des jeunes interrogés (environ 66 % pour les trois énoncés) sont d'avis que leur situation s'est beaucoup ou assez améliorée suite à leur passage au centre de réadaptation, il faut toutefois noter qu'un répondant sur trois considère qu'il y a eu peu ou pas du tout d'amélioration par rapport à sa situation (32,1 %), sa relation avec ses parents (32,6 %) et aux moyens pour faire face à ses difficultés (33,7 %)[28].

---

[28] Cela est vrai si le comportement des répondants face à un choix de réponse basé sur une échelle d'amélioration (allant de pas du tout d'amélioration à beaucoup d'amélioration) est le même qu'ils ont face à l'échelle de satisfaction utilisée pour la plupart des items du questionnaire. La différence significative entre la proportion de répondants déclarant qu'il y a eu beaucoup d'amélioration et la moyenne de répondants se déclarant très satisfaits pourrait être attribuable au fait que des échelles différentes ont été utilisées. La prudence dans l'interprétation des résultats est donc souhaitable.

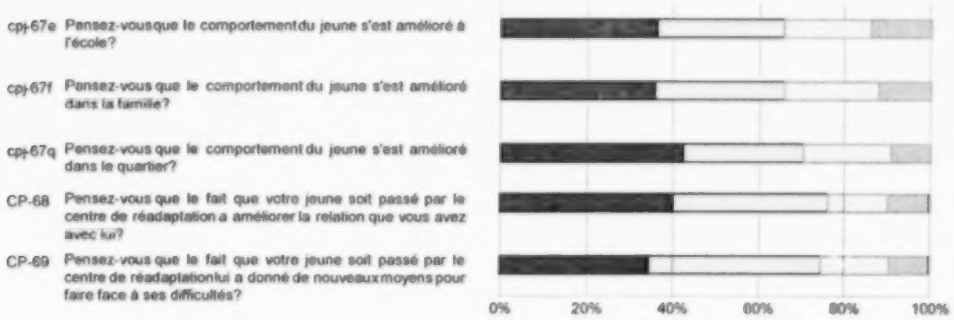
Figure 4.23 La perception des jeunes à l'égard du changement dans leur situation



La perception des parents

Sur cinq items identifiés dans la figure 4.24 et portant sur les résultats perçus par les parents à l'égard des comportements de leur jeune, quatre présentent une proportion de répondants déclarant qu'il y a eu beaucoup d'amélioration inférieure à ce qui pourrait être attendu. Ainsi, un répondant sur quatre (25 %) estime qu'il y a eu peu ou pas du tout d'amélioration dans leurs relations avec leur jeune. Une même proportion de répondants est d'avis que le jeune ne semble pas plus outillé pour faire face à ses difficultés. Finalement, un tiers des parents considèrent que le comportement de leur jeune ne s'est pas nécessairement amélioré dans la famille (34,2 %) tout comme dans le quartier (29,7 %).

Figure 4.24 La perception des parents à l'égard des changements de comportement de leur jeune



Synthèse

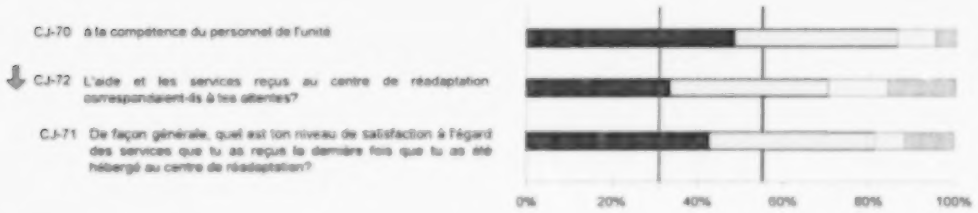
Entre le quart et le tiers des parents ayant répondu au questionnaire considèrent que le placement de leur jeune a peu ou pas du tout amélioré ses comportements et leurs relations avec ce dernier. De même, le tiers des jeunes interrogés ne perçoivent pas que leur situation se soit vraiment améliorée à la suite de leur hébergement au centre de réadaptation. À cet égard, il serait pertinent d'effectuer des analyses supplémentaires afin de mettre en lumière les caractéristiques individuelles, familiales et contextuelles qui exercent une influence sur cette perception pour, ultérieurement, adapter ou modifier les pratiques d'intervention ou de prise en charge.

4.8 L'appréciation globale

La perception des jeunes

Près de 30 % des jeunes interrogés mentionnent que l'aide et les services qu'ils ont reçus correspondaient peu ou pas du tout à leurs attentes. De même, on observe une proportion inférieure à la moyenne (33,3 %) de répondants déclarant que les services répondent tout à fait à leurs attentes. Ceux-ci se déclarent néanmoins très satisfaits des services dans une proportion de 42,5 % et reconnaissent la compétence du personnel de l'unité (48,3 %).

Figure 4.25 Le niveau de satisfaction des jeunes en général



La perception des parents

Plus de deux parents sur trois se disent très satisfaits des services qu'a reçus leur jeune lors du placement en centre de réadaptation (69,6 %) et de la compétence du personnel de l'unité de réadaptation (66,2 %). Cependant, le quart des parents interrogés (25,3 %) sont d'avis que les services et l'aide qu'ils ont reçus du centre de réadaptation correspondaient peu ou pas du tout à leurs attentes.

Figure 4.26 Le niveau de satisfaction des parents à l'égard des services reçus par leur jeune

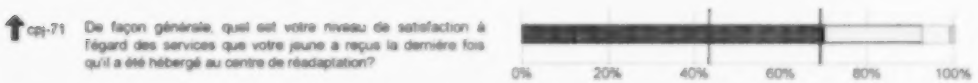
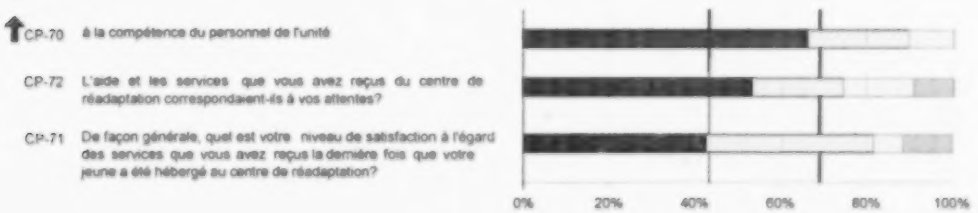


Figure 4.27 Le niveau de satisfaction des parents en général



5 LES DÉTERMINANTS DE LA SATISFACTION

Tel que mentionné précédemment dans le chapitre traitant de la méthodologie, il est nécessaire, afin de faire une interprétation juste du niveau de satisfaction, de connaître l'importance relative des différents énoncés au regard de l'influence qu'ils exercent sur le niveau global de satisfaction des répondants par rapport aux services reçus. L'identification des déterminants de la satisfaction résultant de cette opération permet de mettre en lumière les points forts ainsi que les aspects pouvant être considérés comme préoccupants.

5.1 Le degré d'influence des différents aspects des services sur le niveau de satisfaction vis-à-vis l'épisode d'hébergement

Une analyse des corrélations entre le résultat de chaque énoncé et le niveau de satisfaction global a été réalisée afin d'identifier les aspects (énoncés) qui contribuent le plus à augmenter le niveau global de satisfaction des répondants.

Le tableau 5.1 montre pour les jeunes que 11 items sur 15 concernant le respect des droits et 12 items sur 20 touchant les services reçus exercent une influence significative sur le niveau global de satisfaction.

À l'instar des résultats obtenus pour les jeunes, nous constatons, à travers les réponses fournies par les parents, que les aspects relatifs aux services reçus pour eux-mêmes (10 items) ou par leur enfant (5 items) ont une influence importante sur leur niveau de satisfaction global (15 items sur 26). Leurs réponses se distinguent cependant de celles des jeunes par la moins grande place qu'occupent les items relatifs aux respect des droits (8 items sur 16) et par la plus grande importance de l'aspect relationnel (12 items sur 20), qu'il s'agisse de leur relation avec les membres du personnel (5 items) ou de celle de leur jeune avec ceux-ci (7 items).

Tableau 5.1 Le nombre d'énoncés déterminants selon les dimensions du concept de service

Thèmes	Sondage auprès des jeunes et auprès des parents					
	Jeunes			Parents		
	Déterminants	Non déterminants	Total	Déterminants	Non déterminants	Total
Aspect relationnel	10	10	20	12	8	20
	50,0 %	50,0 %	100,0 %	60,0 %	40,0 %	100,0 %
Services reçus	12	8	20	15	11	26
	60,0 %	40,0 %	100,0 %	57,7 %	42,3 %	100,0 %
Droits	11	4	15	8	8	16
	73,3 %	26,7 %	100,0 %	50,0 %	50,0 %	100,0 %
Aspect organisationnel	4	11	15	6	8	14
	26,7 %	73,3 %	100,0 %	42,9 %	57,1 %	100,0 %
Ensemble des énoncés	37	33	70	41	35	76
	52,9 %	47,1 %	100,0 %	53,9 %	46,1 %	100,0 %

5 LES DÉTERMINANTS DE LA SATISFACTION

Tel que mentionné précédemment dans le chapitre traitant de la méthodologie, il est nécessaire, afin de faire une interprétation juste du niveau de satisfaction, de connaître l'importance relative des différents énoncés au regard de l'influence qu'ils exercent sur le niveau global de satisfaction des répondants par rapport aux services reçus. L'identification des déterminants de la satisfaction résultant de cette opération permet de mettre en lumière les points forts ainsi que les aspects pouvant être considérés comme préoccupants.

5.1 Le degré d'influence des différents aspects des services sur le niveau de satisfaction vis-à-vis l'épisode d'hébergement

Une analyse des corrélations entre le résultat de chaque énoncé et le niveau de satisfaction global a été réalisée afin d'identifier les aspects (énoncés) qui contribuent le plus à augmenter le niveau global de satisfaction des répondants.

Le tableau 5.1 montre pour les jeunes que 11 items sur 15 concernant le respect des droits et 12 items sur 20 touchant les services reçus exercent une influence significative sur le niveau global de satisfaction.

À l'instar des résultats obtenus pour les jeunes, nous constatons, à travers les réponses fournies par les parents, que les aspects relatifs aux services reçus pour eux-mêmes (10 items) ou par leur enfant (5 items) ont une influence importante sur leur niveau de satisfaction global (15 items sur 26). Leurs réponses se distinguent cependant de celles des jeunes par la moins grande place qu'occupent les items relatifs aux respect des droits (8 items sur 16) et par la plus grande importance de l'aspect relationnel (12 items sur 20), qu'il s'agisse de leur relation avec les membres du personnel (5 items) ou de celle de leur jeune avec ceux-ci (7 items).

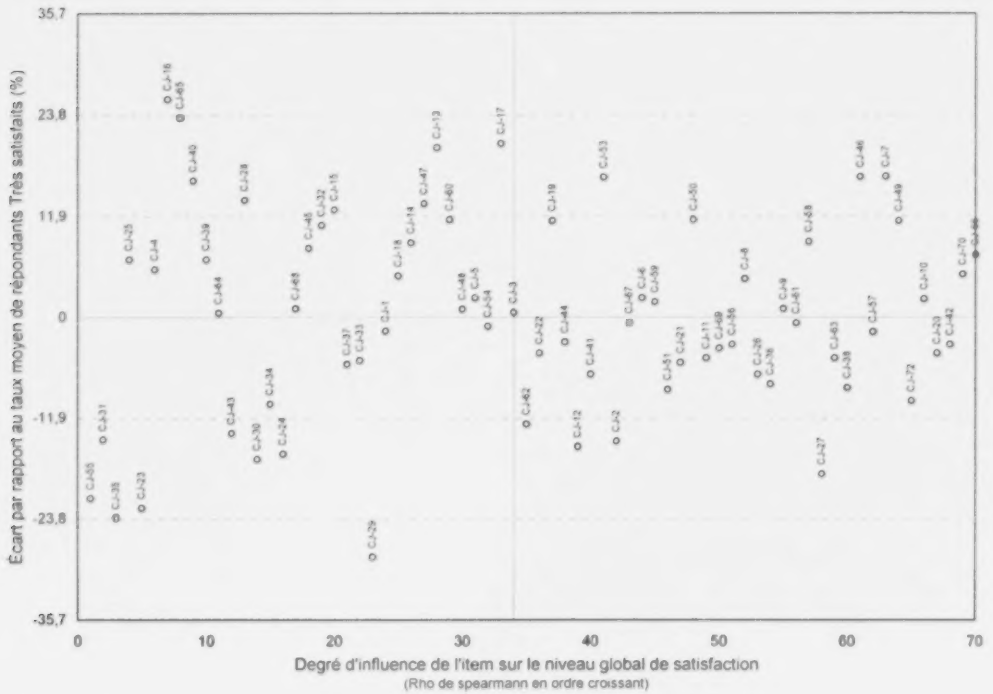
Tableau 5.1 Le nombre d'énoncés déterminants selon les dimensions du concept de service

Thèmes	Sondage auprès des jeunes et auprès des parents					
	Jeunes			Parents		
	Déterminants	Non déterminants	Total	Déterminants	Non déterminants	Total
Aspect relationnel	10	10	20	12	8	20
	50,0 %	50,0 %	100,0 %	60,0 %	40,0 %	100,0 %
Services reçus	12	8	20	15	11	26
	60,0 %	40,0 %	100,0 %	57,7 %	42,3 %	100,0 %
Droits	11	4	15	8	8	16
	73,3 %	26,7 %	100,0 %	50,0 %	50,0 %	100,0 %
Aspect organisationnel	4	11	15	6	8	14
	26,7 %	73,3 %	100,0 %	42,9 %	57,1 %	100,0 %
Ensemble des énoncés	37	33	70	41	35	76
	52,9 %	47,1 %	100,0 %	53,9 %	46,1 %	100,0 %

5.2 Les déterminants de la satisfaction des jeunes

La figure 5.1 présente la distribution des 70 énoncés du questionnaire s'adressant aux jeunes en fonction, d'une part, de l'écart entre la proportion de répondants très satisfaits et le taux moyen de très satisfait (l'axe vertical), et d'autre part, du degré d'influence qu'exerce l'item sur le niveau global de satisfaction (l'axe horizontal). On y observe que 22 des 37 énoncés considérés comme plus déterminants obtiennent une proportion de répondants très satisfaits inférieure à la moyenne (quadrant inférieur droit).

Figure 5.1 Répartition des énoncés selon l'écart par rapport au taux moyen de répondants très satisfaits et le degré d'influence (jeunes)



De façon générale, il appert que les items relatifs au respect des droits (7 items sur 11) et aux services rendus (6 items sur 12) sont ceux qui sont à la fois les plus déterminants et les plus préoccupants. On constate, en effet, qu'une majorité d'énoncés considérés comme déterminants appartenant à ces catégories se retrouvent parmi les moins satisfaisants.

Bien que les items relatifs à l'aspect organisationnel des services ne se retrouvent pas en grand nombre parmi les déterminants de la satisfaction, notons cependant que la totalité (4 items sur 4) de ceux qui s'y trouvent sont préoccupants. Le même phénomène s'observe dans d'autres sondages régionaux sur la satisfaction portant sur différentes missions.

Si certains items apparaissent préoccupants, il convient cependant de souligner que les items relatifs à l'attitude du personnel et de l'éducateur-tuteur sont ceux étant les plus appréciés des jeunes ayant répondu au questionnaire. On remarque ainsi que la moitié des items de cette catégorie sont déterminants et que parmi ces derniers 6 items obtiennent une pro-

portion de répondants très satisfaits supérieure à la moyenne. La relation s'établissant entre le jeune et le personnel du centre de réadaptation constitue donc un point fort.

Tableau 5.2 Le nombre d'aspects appréciés et préoccupants selon les dimensions du concept de service

Thèmes	Sondage auprès des jeunes				
	Parmi les énoncés déterminants		Parmi l'ensemble des énoncés		Total
	Appréciés	Préoccupants	Déterminants	Non déterminants	
Aspect relationnel	6	4	10	10	20
	60,0 %	40,0 %	50,0 %	50,0 %	100,0 %
Services reçus	5	7	12	8	20
	41,7 %	58,3 %	60,0 %	40,0 %	100,0 %
Droits	4	7	11	4	15
	36,4 %	63,6 %	73,3 %	26,7 %	100,0 %
Aspect organisationnel	-	4	4	11	15
	0,0 %	100,0 %	26,7 %	73,3 %	100,0 %
Ensemble des énoncés	15	22	37	33	70
	40,5 %	59,5 %	52,9 %	47,1 %	100,0 %

5.2.1 Les aspects appréciés par les jeunes

Le tableau 5.3 présente de façon détaillée les aspects des services appréciés par les jeunes. On y observe une majorité d'items relatifs à l'aspect relationnel. Une première série d'items concerne la bonne humeur du personnel, le souci du personnel de parler dans des mots que le jeune peut facilement comprendre, la considération du personnel pour les personnes de l'entourage du jeune ainsi que la discrétion. Il s'agit essentiellement des mêmes items que ceux qui ressortent de façon positive dans les autres sondages régionaux.

Tableau 5.3 Les aspects appréciés par les jeunes

	Numéro	Libellé de l'énonce	Rho	
Attitude	CJ-06	à la bonne humeur du personnel de l'unité	0,47	
	CJ-07	à la discrétion dont le personnel de l'unité a fait preuve à ton égard	0,55	+
	CJ-08	au souci qu'avait le personnel de l'unité de te parler dans des mots que tu peux facilement comprendre	0,49	
	CJ-09	à la considération qu'avait le personnel de l'unité pour les personnes de ton entourage (famille, amis, etc.)	0,51	
	CJ-10	à la façon dont le personnel de l'unité respecte les engagements ou les ententes pris à ton égard	0,59	
	CJ-19	au support offert par ton éducateur-tuteur	0,46	+
Droits	CJ-03	à l'information reçue sur le fonctionnement de l'unité lors de ton intégration	0,44	
	CJ-49	aux explications que ton éducateur-tuteur te donnait concernant ta situation	0,57	+
	CJ-50	à la façon dont ton éducateur-tuteur t'a expliqué ton plan d'intervention	0,48	+
	CJ-66	au respect de tes droits	0,63	
Services	CJ-46	au temps que prenait ton éducateur-tuteur pour t'écouter	0,53	+
	CJ-58	aux services de santé	0,52	
	CJ-59	aux services de psychologie	0,47	
	CJ-70	à la compétence du personnel de l'unité	0,62	
	CJ-53	au support de ton éducateur-tuteur en lien avec tes séjours à la maison	0,46	+

(+) Indique une proportion de répondants très satisfaits significativement inférieure à la moyenne ($p < 0,05$)

Le second groupe d'items concerne plus particulièrement l'éducateur-tuteur. Le support offert par celui-ci et le temps consacré au jeune figurent parmi les aspects les plus satisfaisants pour les jeunes interrogés.

En ce qui concerne le respect des droits, ce sont les items relatifs aux explications données qui sont les plus appréciés par les répondants. Plus particulièrement, il s'agit des explica-

tions sur le fonctionnement de l'unité, sur la situation du jeune et sur le plan d'intervention. Les résultats suggèrent aussi que les jeunes considèrent que leurs droits sont respectés, bien qu'un certain nombre d'items parmi les aspects préoccupants tendent à démontrer le contraire (voir tableau 5.4). Ces résultats donnent l'impression que les répondants font une distinction entre le respect de leurs droits du point de vue de leurs interactions avec les membres du personnel et le respect de leurs droits du point de vue des procédures inhérentes à l'épisode d'hébergement ; ce dernier étant moins satisfaisant.

Lorsqu'on considère la façon dont les services sont rendus, on constate que les aspects impliquant l'éducateur-tuteur sont appréciés (2 items). Il s'agit de la durée des rencontres et du support offert pendant les séjours à la maison. À cela s'ajoute deux items concernant des services auxiliaires soit le service de santé et le service de psychologie. Il convient cependant de préciser que dans le cas du service de psychologie, on observe une différence significative selon le pavillon où le jeune a été hébergé. Les résultats indiquent que les répondants hébergés au pavillon Laforest ont tendance à être moins satisfaits de ce service[29]. La présence de deux psychologues au pavillon Bourgeois alors qu'un seul est affecté au pavillon Laforest peut sans doute expliquer en partie cette différence.

Enfin, il convient de mentionner un certain nombre de commentaires positifs émis par les répondants: « *J'ai été référé au programme PRI et c'est ça qui m'a vraiment aidé* » (7-184) ; « *un gros bravo!!!* » (8-32) ; « *la Maisonnée est une belle équipe. J'ai trouvé ça dur, mais j'ai appris* » (8-47) ; « *le personnel de l'unité était très compétent* » (8-62).

5.2.2 Les aspects préoccupants pour les jeunes.

Les items considérés comme préoccupants pour les jeunes sont présentés au tableau 5.4. Un examen attentif de ceux-ci révèle, au-delà des quatre dimensions du concept de service, quatre grandes catégories de préoccupations.

Tout d'abord, il y a les items relatifs au rapport à l'autorité. Ceux-ci abordent des thèmes tels la façon dont le personnel et l'éducateur-tuteur manifestent leur autorité, les mesures disciplinaires et les règlements. Les commentaires émis par les jeunes à ce sujet suggèrent que l'ambiance « carcérale » est en cause. On mentionne l'attitude un peu brusque des agents « *les agents n'ont pas été correct avec moi à mon arrivée... ils m'ont enlevé mes percing sans eau* » (1-3) ; « *les gardiens de nuit mettent leur lampe de poche dans mes yeux quand je dors* » (8-2) ainsi que la restriction de liberté « *je n'ai pas aimé être mis derrière une porte blindée et ne pas pouvoir aller aux toilettes alors que le gardien n'est même pas là* » (8-46).

Dans d'autres circonstances, ce sont les éducateurs qui sont en cause. Un répondant mentionnait que « *c'était pas tout les éducateurs qui étaient correctes* » (2-90). Il convient, à ce sujet, de souligner que la façon dont l'éducateur-tuteur exerce son autorité est plus satisfaisante pour les jeunes interrogés que la façon dont les autres intervenants l'exercent[30]. Cette différence suggère que l'autorité exercée par l'éducateur-tuteur est mieux acceptée par les jeunes.

---

29 Une différence significative est observée entre les deux pavillons (t-test, $p < 0,03$).

30 Une différence significative est observée entre les moyennes de satisfaction de ces deux items (t-test apparié, $p < 0,02$).

La seconde catégorie est composée des items relatifs à l'équité ou le sentiment de justice. À titre d'exemple, un répondant éprouvait un sentiment d'injustice et affirmait que « *leurs erreurs* [intervenants] *tombaient sur notre dos* » (4-46). L'impression d'être traité de façon juste et équitable se manifeste aussi dans la perception que le type d'hébergement est approprié à la situation (respect de l'ordonnance, des mesures volontaires et du plan d'intervention). À cet égard, une répondante exprimait son insatisfaction en ces termes : « *J'avait une ordonnance de 1 an en garde ouverte, mais à la place j'ai eu 5 mois en garde fermée parce qu'il n'y avait pas de place en ouvert et j'ai quand même fait le reste de mon temps en garde ouverte*» (5-3).

Tableau 5.4 Les aspects préoccupants pour les jeunes

	Numéro	Libellé de l'énonce	Rho	
Attitude	CJ-12	à la façon dont le personnel de l'unité manifestait son autorité avec toi	0,46	-
	CJ-20	à l'importance que ton éducateur-tuteur accordait à ton opinion	0,60	
	CJ-22	à la façon dont ton éducateur-tuteur manifestait son autorité avec toi	0,45	
	CJ-38	à la façon dont sont appliquées les mesures disciplinaires	0,53	-
Droits	CJ-11	au souci qu'avait le personnel de l'unité de traiter tout le monde sur un pied d'égalité	0,48	
	CJ-21	au souci qu'avait ton éducateur-tuteur de ne pas prendre de décision à ta place	0,48	
	CJ-36	aux règlements de l'unité que tu devais respecter	0,51	-
	CJ-42	au type d'hébergement que tu as reçu en fonction de tes besoins ainsi qu'en respect de l'ordonnance, des mesures volontaires,du plan d'intervention	0,60	
	CJ-61	aux informations que le personnel de l'unité t'a données sur la façon de faire respecter tes droits	0,52	
	CJ-62	à l'information que le personnel de l'unité t'a donné sur la façon dont tu pouvais porter plainte si tu étais insatisfait(e) du service offert	0,45	-
	CJ-63	à la possibilité de faire une plainte si quelque chose n'allait pas	0,53	
Organisation	CJ-02	à la façon dont le personnel du centre de réadaptation s'est préoccupé de toi avant que tu sois intégré dans ton unité	0,46	-
	CJ-26	à l'aménagement des locaux	0,49	
	CJ-27	aux équipements et aux installations mis à ta disposition au centre de réadaptation	0,52	-
	CJ-41	Est-ce que tu te sentais bien dans ton unité ?	0,46	
Services	CJ-44	à la fréquence des rencontres avec ton éducateur-tuteur	0,46	
	CJ-51	à la façon dont tu as été impliqué dans la préparation de ton plan d'intervention	0,48	
	CJ-56	à la façon dont le personnel de l'unité a préparé ta réinsertion sociale	0,48	
	CJ-57	à la façon dont le personnel t'a aidé à développer ton autonomie	0,55	
	CJ-67	Penses-tu que le fait d'avoir passé par le centre de réadaptation a amélioré ta situation?	0,46	
	CJ-69	Penses-tu que le fait d'avoir passé par le centre de réadaptation t'a donné de nouveaux moyens pour faire face à tes difficultés?	0,48	
	CJ-72	L'aide et les services reçus au centre de réadaptation correspondaient-ils à tes attentes?	0,58	-

(-) Indique une proportion de répondants très satisfaits significativement inférieure à la moyenne ($p < 0,05$)

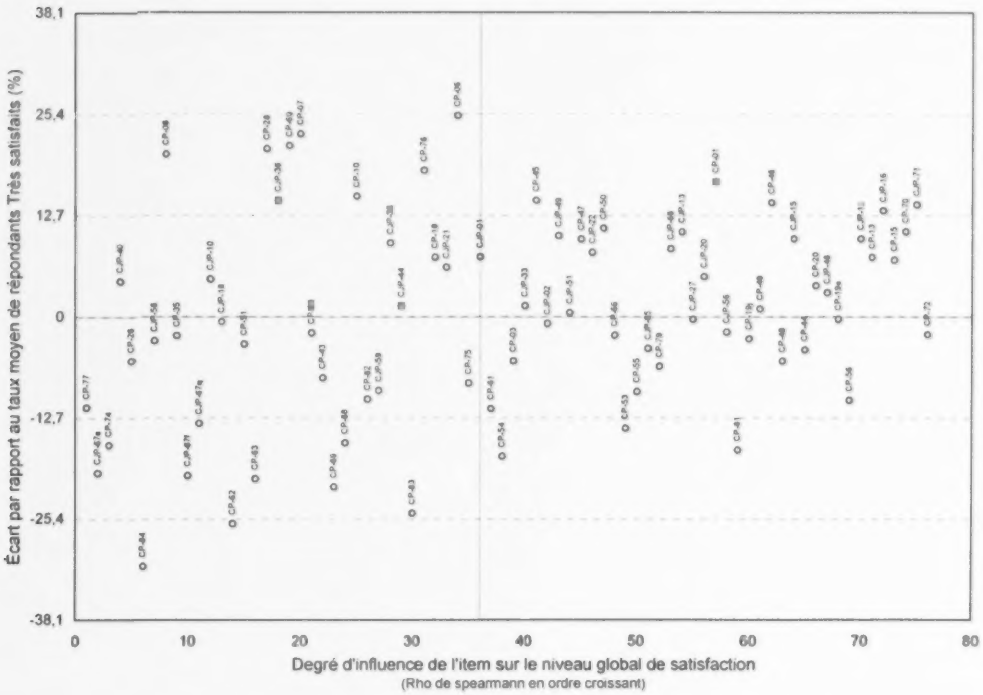
La troisième catégorie se rapporte à l'autonomie. Les préoccupations des répondants à cet égard se reflètent dans cinq énoncés. Il s'agit de la façon dont le personnel aide le jeune à développer son autonomie, du souci qu'a l'éducateur-tuteur de ne pas prendre de décision à sa place et de tenir compte de son opinion, des moyens donnés au jeune pour qu'il puisse faire face à ses difficultés ainsi que son implication dans l'élaboration du plan d'intervention. À ce propos, une répondante mentionnait que « *ça a pris du temps avant que j'ai la copie de mon plan d'intervention* » (5-2) tandis qu'un autre précisait « *j'ai du faire beaucoup de démarches pour avoir une copie de mon plan d'intervention* » (5-90).

À l'instar des autres études de satisfaction menées régionalement, les items relatifs au traitement des plaintes et à l'information sur le respect des droits sont des aspects préoccupants pour les jeunes interrogés. À ce sujet, quelques commentaires ont été émis. Pour un répondant, c'est l'accès au mécanisme de plainte qui était en cause : « *c'est long avant de pouvoir faire une plainte* » (6-6) tandis que deux autres répondants mentionnent qu'il se sont sentis lésés dans leur droits notamment en ce qui concerne la confidentialité : « *je suis insatisfaite de la confidentialité parce que mes parents savaient tout* » (6-18), « *j'ai du me référer a Laval Blackburn pour faire respecter plusieurs droits comme la confidentialité et les visites* » (6-90).

5.3 Les déterminants de la satisfaction des parents

À l'instar de la section précédente, la figure 5.2 présente la distribution des 76 énoncés, mais en se basant sur les réponses des parents. On y observe un plus petit nombre d'énoncés (18 c. 22 pour les jeunes) considérés comme plus déterminants qui obtiennent un taux moyen de répondants très satisfaits inférieur à la moyenne.

Figure 5.2 Répartition des énoncés selon l'écart par rapport au taux moyen de répondants très satisfaits et le degré d'influence(parents)



Les réponses des parents présentent de grandes similitudes avec celles des jeunes. On observe ainsi que les items relatifs au respect des droits et aux services rendus sont aussi ceux qui sont à la fois les plus déterminants et les plus préoccupants pour les parents. Le tableau 5.5 indique que quatre des huit items déterminants de la catégorie respect des droits sont préoccupants pour les parents, soit 25 % de l'ensemble des items de cette catégorie. De même neuf des quinze items déterminants de la catégorie services rendus se retrouvent au rang des aspects préoccupants, soit 35 % de l'ensemble des items de cette catégorie.

À l'instar des jeunes, les réponses des parents indiquent qu'ils apprécient l'attitude du personnel et de l'éducateur-tuteur à leur égard ainsi qu'à l'égard de leur enfant. À cet effet, on remarque que plus de la moitié des items de cette catégorie sont déterminants (12 items sur 20) et que parmi ces derniers 11 items obtiennent une proportion de répondants très satisfaits supérieure à la moyenne.

Lorsqu'il est question des items relatifs à l'aspect organisationnel, les réponses des parents se différencient de celles des jeunes. La principale différence tient du fait que deux items de cette catégorie considérés comme plus déterminants se retrouvent au rang des aspects appréciés.

Tableau 5.5 Le nombre d'aspects appréciés et préoccupants selon les dimensions du concept de service (parents)

Thèmes	Sondage auprès des parents				
	Parmi les énoncés déterminants		Parmi l'ensemble des énoncés		Total
	Appréciés	Préoccupants	Déterminants	Non déterminants	
Aspect relationnel	11	1	12	8	20
	91,7 %	8,3 %	60,0 %	40,0 %	100,0 %
Services reçus	6	9	15	11	26
	40,0 %	60,0 %	57,7 %	42,3 %	100,0 %
Droits	4	4	8	8	16
	50,0 %	50,0 %	50,0 %	50,0 %	100,0 %
Aspect organisationnel	2	4	6	8	14
	33,3 %	66,7 %	42,9 %	57,1 %	100,0 %
Ensemble des énoncés	23	18	41	35	76
	56,1 %	43,9 %	53,9 %	46,1 %	100,0 %

5.3.1 Les aspects appréciés par les parents

Le tableau 5.6 présente la liste des aspects appréciés par les parents. On y observe une majorité d'items relatifs à l'aspect relationnel. En effet, près de la moitié des 25 items appréciés concernent l'attitude du personnel. Si les parents apprécient l'accueil qu'ils ont eu, la façon dont l'éducateur-tuteur démontre de l'intérêt vis-à-vis ce qu'ils vivent, la compréhension dont fait preuve le personnel à leur égard et l'importance qu'on accorde à leur opinion, ce sont toutefois les aspects concernant l'attitude du personnel à l'égard de leur jeune qui se retrouvent en plus grand nombre (7 des 11 items concernant l'attitude). Notons à ce propos que la perception des parents se différencie de celle des jeunes sur deux aspects. En effet, l'importance que le personnel accorde à l'opinion du jeune ainsi que la façon dont il manifeste son autorité avec lui sont des aspects appréciés des parents alors qu'ils s'avèrent préoccupants pour les jeunes.

En ce qui concerne les aspects relatifs aux droits, les réponses des parents convergent avec celles des jeunes sur l'ensemble des items. Il s'agit en l'occurrence des explications données quant à la situation du jeune ou celle du parent, du respect des droits du jeune et des explications données sur le plan d'intervention.

Tableau 5.6 Les aspects appréciés par les parents

	Numéro	Libellé de l'énoncé	Rho	
Attitude	CP-01	à la façon avec laquelle le personnel du centre de réadaptation vous a accueilli à votre arrivée au pavillon	0,59	+
	CP-13	à l'intérêt qu'avait l'éducateur-tuteur pour les événements que vous viviez	0,69	
	CP-15	à la compréhension dont le personnel de l'unité faisait preuve à votre égard	0,73	
	CP-20	à l'importance que l'éducateur-tuteur accordait à votre opinion	0,64	
	CPJ-01	à la façon avec laquelle le personnel du centre de réadaptation a accueilli votre jeune à son arrivée au pavillon	0,51	
	CPJ-13	à l'intérêt qu'avait l'éducateur-tuteur pour les événements que votre jeune vivait	0,58	+
	CPJ-15	à la compréhension dont le personnel de l'unité faisait preuve à l'égard de votre jeune	0,62	+
	CPJ-16	au respect que manifestait le personnel de l'unité à l'égard de votre jeune	0,71	+
	CPJ-19	au support offert à votre jeune par le personnel de l'unité	0,67	+
	CPJ-20	à l'importance que le personnel de l'unité accordait à l'opinion de votre jeune	0,58	
	CPJ-22	à la façon dont le personnel de l'unité manifestait son autorité avec votre jeune	0,55	
Droits	CP-49	aux explications que l'éducateur-tuteur vous donnait concernant votre situation	0,60	
	CP-50	à la façon dont l'éducateur-tuteur vous a expliqué le plan d'intervention de votre jeune	0,55	+
	CPJ-49	aux explications que l'éducateur-tuteur donnait à votre jeune concernant sa situation	0,54	
	CPJ-66	au respect des droits de votre jeune	0,58	+
Org	CP-45	à la ponctualité de vos rendez-vous avec l'éducateur-tuteur	0,54	+
	CPJ-33	aux activités programmées pour votre jeune	0,52	
Services	CP-46	au temps que prenait l'éducateur-tuteur pour vous écouter	0,61	+
	CP-47	au déroulement de vos rencontres avec l'éducateur-tuteur	0,55	+
	CP-70	à la compétence du personnel de l'unité	0,78	+
	CPJ-48	aux solutions proposées par l'éducateur-tuteur dans le but d'améliorer la situation du jeune	0,64	
	CPJ-51	à la façon dont votre jeune a été impliqué dans la préparation de son plan d'intervention	0,55	
	CPJ-71	De façon générale, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard des services que votre jeune a reçus la dernière fois qu'il a été hébergé au centre de réadaptation?	0,79	+

(+) Indique une proportion de répondants très satisfaits significativement inférieure à la moyenne ($p < 0,05$)

Contrairement aux jeunes, les parents interrogés semblent apprécier certains éléments de l'organisation des services. On observe, en effet, la présence de deux items relatifs à cette dimension qui sont appréciés alors qu'il n'y en avait aucun dans les réponses des jeunes. Il s'agit des activités programmées et de la ponctualité des rendez-vous.

En ce qui a trait aux services rendus, les réponses des parents se rapprochent de celles des jeunes en ce qui a trait au temps que prenait l'éducateur-tuteur pour écouter et la compétence du personnel. Les parents semblent aussi apprécier le déroulement des rencontres avec l'éducateur-tuteur. Contrairement aux jeunes, les parents interrogés semblent apprécier les solutions proposées au jeune par l'éducateur-tuteur afin que celui-ci améliore sa situation ainsi que la façon dont le jeune a été impliqué dans la préparation de son plan d'intervention

5.3.2 Les aspects préoccupants pour les parents

Le tableau 5.7 présente les items considérés comme préoccupants pour les parents. De l'ensemble de ces items se dégagent trois grand thèmes : le support, la continuité et le respect des droits.

Tableau 5.7 Les aspects préoccupants pour les parents

	Numéro	Libellé de l'énoncé	Rho	
	CP-19e	au support offert par le personnel de l'unité	0,65	
Droits	CP-03	à l'information reçue sur le fonctionnement de l'unité lors de l'intégration de votre jeune	0,52	
	CP-61	aux informations que le personnel de l'unité vous a données sur la façon de faire respecter vos droits	0,52	-
	CP-66	au respect de vos droits	0,57	
	CP-79	au contenu des téléphones et/ou des rencontres?	0,57	
Organisation	CPJ-02	à la façon dont le personnel du centre de réadaptation s'est préoccupé de votre jeune avant qu'il soit intégré dans son unité	0,54	
	CPJ-27	aux équipements et aux installations mis à la disposition de votre jeune au centre de réadaptation	0,58	
	CP-55	à la disponibilité de l'intervenant désigné comme « t s » pendant le séjour de votre jeune	0,57	-
	CP-81	à la continuité des services et de la collaboration entre l'éducateur-tuteur et l'intervenant désigné comme «ts»	0,59	-
Services	CP-19j	au support offert par l'éducateur-tuteur dans votre rôle de parent	0,59	
	CP-44	à la fréquence de vos rencontres avec l'éducateur-tuteur	0,64	
	CP-48	aux solutions proposées par l'éducateur-tuteur pour améliorer votre situation	0,62	
	CP-53	au support de l'éducateur-tuteur en lien avec les séjours de votre jeune à la maison	0,57	-
	CP-54	à la façon dont l'éducateur-tuteur vous a aidé à trouver vous-même des solutions	0,52	-
	CP-56	à la façon dont le personnel de l'unité vous a préparé à la réinsertion sociale de votre jeune	0,65	-
	CP-72	L'aide et les services que vous avez reçus du centre de réadaptation correspondaient-ils à vos attentes?	0,82	
	CPJ-56	à la façon dont le personnel de l'unité a préparé votre jeune à sa réinsertion sociale	0,59	
	CPJ-85	à la façon dont on a facilité à votre jeune les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela était requis	0,57	

(-) Indique une proportion de répondants très satisfaits significativement inférieure à la moyenne ($p < 0,05$)

Huit items apparaissant au tableau 5.7 se rapportent au support offert aux parents[31]. La présence de ceux-ci au rang des préoccupations laisse entendre que les parents ont l'impression de ne pas obtenir tout le support qu'ils souhaitent. Rappelons à ce propos que ceux-ci ont déclaré dans une proportion de 25,3 % que les services et l'aide reçus correspondaient peu ou pas du tout à leurs attentes.

Un examen plus détaillé de ces items nous permet d'avancer l'hypothèse que les parents souhaitent, pendant l'épisode d'hébergement du jeune, acquérir des connaissances et des habiletés qui leur permettront d'améliorer leur situation ainsi que celle de leur jeune une fois celui-ci de retour à la maison. C'est du moins ce que tend à indiquer la présence d'items tels le support offert dans le rôle de parent (cp-19), les solutions proposées (cp-48), la façon d'aider le parent à trouver lui-même une solution (cp-54) ainsi que la préparation à la réinsertion sociale du jeune (cp-56 et cpj-56). En ce qui concerne ce dernier aspect, rappelons que les jeunes avaient manifesté la même préoccupation.

Les items relatifs à la continuité[32] des services viennent aussi renforcer cette hypothèse. D'ailleurs, trois d'items concernent à la fois le support et la continuité. Il s'agit, notamment, des liens avec l'intervenant terrain lors de l'épisode d'hébergement (cp-55 et cp-81) et du support offert par l'éducateur-tuteur lors des séjours du jeune à la maison (cp-53).

On retrouve aussi dans le tableau 5.7, quatre préoccupations qui portent sur le respect des droits. Deux de celles-ci font directement appel à la notion de droits (le respect des droits et la façon de faire respecter ses droits) tandis que les autres recouvrent plutôt la notion de droit à l'information. À cet égard, le contenu des appels téléphoniques ou des rencontres ainsi que les informations données sur le fonctionnement de l'unité ne satisfont pas pleine-

---

31 Il s'agit des items suivants : cp-19e, cp-19j, cp-48, cp-53, cp-54, cp-55, cp-56 et cpj-56.

32 Il s'agit des items suivants : cp-44, cp-53, cp-55, cp-56 et cpj-56, cp-81 et cpj-85.

ment les parents interrogés. Rappelons au passage que les jeunes interrogés n'étaient pas du même avis en ce qui concerne les informations sur le fonctionnement de l'unité puisque cet item figurait au rang des aspects appréciés. Par ailleurs, si les réponses des parents tendent à démontrer que ceux-ci apprécient la façon dont on respecte les droits de leur enfant, on constate que leur perception est toute autre en ce qui a trait au respect de leurs propres droits. Encore ici, cet item se retrouve parmi les aspects préoccupants.

6 CONCLUSION

À l'issue de cette démarche d'évaluation des attentes et des besoins, il convient de faire un bref rappel des résultats marquants. Il demeure indéniable que la relation établie par le personnel des unités de réadaptation avec le jeune et le parent est un point très fort qui ressort en terme de satisfaction exprimée par les répondants. Ces données sont rassurantes puisque ce sont les relations interpersonnelles qui constituent la base sur laquelle des actions peuvent être entreprises. Cette façon d'être et de faire doit être maintenue et encouragée par l'établissement.

La qualité des explications données constitue également une importante source de satisfaction pour les jeunes et les parents. Il est possible que la qualité de ces échanges soit en lien avec la façon qu'ont les intervenants d'impliquer les usagers dans la préparation du plan d'intervention. Cela étant dit, une question demeure : comment expliquer la proportion relativement importante de répondants déclarant que les services rendus correspondaient peu ou pas du tout à leurs attentes malgré l'utilisation du plan d'intervention qui est un outil majeur dans l'expression des besoins et des attentes des usagers ? Dans cette perspective, il serait souhaitable d'étudier de manière plus attentive le processus d'élaboration du plan d'intervention, notamment en établissant le niveau de participation de même que le niveau d'adhésion de toutes les parties impliquées lors de son acceptation.

Parmi les préoccupations des répondants, mentionnons la présence d'items relatifs au respect des droits et aux services rendus.

En ce qui concerne les droits, il semble que des efforts devront encore être consentis afin de mieux faire connaître le régime des plaintes et, dans le contexte particulier des cadres légaux qui conditionnent l'offre de service des Centres jeunesse, de mieux informer les parents et les jeunes sur la façon de faire respecter leurs droits.

Parmi les préoccupations particulières aux jeunes en ce domaine, soulignons la présence d'items traitant de l'exercice de l'autorité par les intervenants. Les réponses des jeunes suggèrent que le personnel des unités de réadaptation aurait intérêt à porter une attention particulière à la manière dont ceux-ci perçoivent l'exercice de l'autorité. Cela étant dit, les résultats indiquent que les jeunes sont plus satisfaits de la façon dont leur éducateur-tuteur exerce son autorité que lorsqu'il s'agit des autres intervenants de l'unité. Ces résultats suggèrent que l'exercice de l'autorité est mieux accepté si elle s'inscrit à l'intérieur d'un processus relationnel personnalisé. Nonobstant les considérations d'intervention et de réadaptation inhérents à cette clientèle, il serait sans doute souhaitable que les intervenants rappellent fréquemment aux jeunes que l'exercice de l'autorité est l'une des fonctions exercées par tous les éducateurs. Également, il serait souhaitable d'assurer une cohérence et une continuité entre la ligne d'intervention adoptée par l'éducateur-tuteur du jeune et celle des autres intervenants en présence.

Les préoccupations relatives aux services rendus se rapportent au concept d'*empowerment*. Pour les jeunes, il s'agit d'avoir une certaine autonomie, de pouvoir prendre ses propres décisions et qu'on tienne compte de son opinion. Il semble que les parents, pour leur part, souhaitent être mieux outillés afin d'améliorer leur situation et celle de leur jeune. En fait, les résultats suggèrent que les parents attendent plus du centre de réadaptation que ne le prévoit l'offre de service actuelle.

Si les aspects concernant l'organisation des services n'apparaissent pas comme les plus préoccupants, il convient cependant de mentionner que la continuité des services en ce qui a trait à l'intervenant terrain n'est pas pleinement satisfaisante pour les parents. Pour ce qui est des jeunes, il conviendra de porter une attention particulière à la préoccupation des filles en ce qui concerne le degré d'intimité que procurent les chambres.

En résumé, les différents résultats de cette étude interpellent l'établissement sur les aspects suivants :

- l'offre de service aux parents pendant et après le séjour de leur jeune au centre de réadaptation ;
- la continuité des liens avec l'intervenant terrain au cours de l'épisode d'hébergement.
- la cohérence et la continuité entre la ligne d'intervention adoptée par l'éducateur-tuteur du jeune et celle des autres intervenants en présence.

Si les données présentées dans ce rapport doivent être interprétées avec nuance, nous croyons néanmoins qu'elles donnent un portrait assez juste de la situation actuelle en ce qui a trait à la satisfaction des jeunes et des parents à l'égard des services offerts par le centre de réadaptation. En ce sens, les résultats présentés peuvent servir de guide afin d'entreprendre des actions visant à améliorer la situation. Il reviendra aux décideurs, en fonction des données fournies par cette étude, de déterminer les priorités et d'entreprendre des actions.

Bibliographie

Gouvernement du Québec (2001), *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, L.R.Q, c. A-2.1, Québec, Éditeur officiel.

Gouvernement du Québec (2002), *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, L.R.Q., c. S-4.2, Québec, Éditeur officiel.

Gouvernement du Québec (2002), *Loi sur la protection de la jeunesse*, L.R.Q, c. P-34.1, Québec, Éditeur officiel.

Gouvernement du Canada (1985), *Loi sur les jeunes contrevenants*, L.R.C, c. Y-1, Ottawa.

Hershkowitz, M. (1973), "A regional ETV Network : Community needs and system structure" in *Technical report*, no 791.

Muchielli, R. (1979), Le *questionnaire dans l'enquête psychosociale*, Paris, Éditions Sociales françaises.

Nadeau, M-A. (1988), *L'évaluation de programme*, Presses de l'Université Laval, Québec.

Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec (1999), *Plan de consolidation 1999-2002 : Une vision d'amélioration continue*, Trois-Rivières, Régie régionale.

Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre (1999), *Programme d'amélioration continue de la qualité des services et de la satisfaction des usagers*, Rapport, Montréal, Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre.

Rocheleau, L. (2002), *Évaluation des attentes des employés du Cégep de Trois-Rivières à l'égard de la reconnaissance et de la valorisation au travail*, Rapport interne, Trois-Rivières, Cégep de Trois-Rivières.

Rocheleau, L. et Grenier, D. (2001), *L'amélioration continue de la qualité des services pour et avec l'usager : évaluation des attentes et de la satisfaction des usagers : sondages 2000*, Rapport, Trois-Rivières, Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec.

Appendice A Le concept de service

Aspect relationnel (Attitudes)		
Cet aspect, qui touche à la relation avec l'usager, réfère au savoir-être de l'intervenant		
Dimensions	**Définitions**	**Attentes**
Clarté de l'information	Les informations sont transmises à l'usager dans un langage qui est facilement compréhensible par lui.	⇨ au souci qu'a le personnel de te parler dans des mots que tu peux facilement comprendre.
Accueil	Cette dimension réfère à la qualité de l'accueil lors de l'arrivée au pavillon.	⇨ à la façon dont tu as été accueilli par le personnel du pavillon.
Courtoisie	Cette dimension réfère à la politesse, la civilité, l'affabilité.	⇨ à la politesse du personnel à ton égard.
Confidentialité Discrétion	Décence, délicatesse, réserve, retenue, tact qualité consistant à savoir garder les secrets d'autrui.	⇨ à la discrétion dont le personnel fait preuve à ton égard. ⇨ au respect qu'a le personnel pour ton intimité physique (ne pas déplacer tes affaires, frapper avant d'entrer). ⇨ à la discrétion dont ton éducateur a fait preuve à l'égard de ta situation. ⇨ au respect de la confidentialité dans le traitement de ton dossier par le personnel de l'unité.
Empathie	C'est exprimer notre compréhension de ce que l'autre ressent. Elle implique une écoute attentive du client, une considération de la globalité de la personne.	⇨ à la relation de confiance que tu as pu établir avec ton éducateur. ⇨ à l'importance que ton éducateur accordait à ton opinion. ⇨ à la compréhension dont ton éducateur a fait preuve à ton égard. ⇨ au support offert par ton éducateur. ⇨ à la façon dont le personnel du pavillon s'est préoccupé de toi avant que tu sois intégré dans ton unité.

Aspect relationnel (Attitudes)		
Cet aspect, qui touche à la relation avec l'usager, réfère au savoir-être de l'intervenant		
Dimensions	**Définitions**	**Attentes**
Humeur	Ensemble des émotions, des dispositions, des tendances dominantes, du personnel.	⇨ de l'humeur du personnel de l'unité.
Intérêt	Attention favorable que l'on porte à l'usager, part que l'on prend à ce qui le concerne. État de l'esprit qui prend part à ce qu'il trouve digne d'attention, à ce qu'il juge important.	⇨ de l'intérêt qu'avait ton éducateur pour les événements que tu vivais.
Respect / Dignité	C'est le respect et la considération que reçoit une personne. Elle implique une acceptation de la différence.	⇨ au respect que manifestait ton éducateur à ton égard. ⇨ à l'attitude de ton éducateur face à ce que tu disais ou ce que tu faisais. ⇨ à la façon dont les autres jeunes se comportaient avec toi. ⇨ à la façon dont les autres jeunes de l'unité se comportaient avec votre jeune. ⇨ à la façon dont ton éducateur manifestait son autorité avec toi. ⇨ à la façon dont l'éducateur manifestait son autorité avec votre jeune. ⇨ à la considération qu'avait le personnel de l'unité pour les personnes de ton entourage (famille, amis etc.). ⇨ à la façon dont le personnel de l'unité manifestait son autorité avec votre jeune.

Aspect des droits		
Cet aspect fait référence à certains droits fondamentaux reconnus aux usagers tels que la participation aux décisions les concernant, l'information et l'exercice d'un recours, l'information sur les règles internes, les communications confidentielles, l'hébergement approprié aux besoins des usagers.		
Dimensions	**Définitions**	**Attentes**
Participation	Cette dimension réfère à la participation de l'usager aux décisions qui le concernent et à la mise en action pour réaliser les décisions.	⇨ au souci qu'avait ton éducateur de ne pas prendre de décision à ta place. ⇨ à la façon dont votre jeune a été impliqué dans la préparation de son plan d'intervention. ⇨ la possibilité qu'il vous a offerte de vous impliquer dans le déroulement des services donnés à votre jeune. ⇨ vous vous sentiez impliqués dans l'aide qu'on proposait à votre jeune.
Équité	Notion de la justice naturelle dans l'appréciation de ce qui est dû à chacun; vertu qui consiste à régler sa conduite sur le sentiment naturel du juste et de l'injuste.	⇨ au souci qu'a le personnel de traiter tout le monde de façon juste et équitable.
Information	Présentation du rôle et de l'étendue du mandat de l'éducateur dans l'exercice de ses fonctions. Information envers l'usager : ❖ de l'évaluation de ses besoins ❖ des services pouvant l'aider ❖ de ses droits ❖ des mécanismes de protection de ceux-ci ❖ des modalités d'accès au dossier ❖ de l'existence et des fonctions du comité des usagers	⇨ à l'information reçue sur le fonctionnement de l'unité lors de ton intégration. ⇨ l'information qu'on vous a donnée concernant la contribution financière au placement que vous devez payer aux centres jeunesse. ⇨ aux explications que ton éducateur te donnait concernant ta situation et les services pouvant t'aider. ⇨ aux informations transmises sur les règles internes et les mesures disciplinaires.

Aspect des droits		
Cet aspect fait référence à certains droits fondamentaux reconnus aux usagers tels que la participation aux décisions les concernant, l'information et l'exercice d'un recours, l'information sur les règles internes, les communications confidentielles, l'hébergement approprié aux besoins des usagers.		
Dimensions	**Définitions**	**Attentes**
Information (suite)	Présentation du rôle et du mandat de l'éducateur. Informations diverses.	⇨ à l'information que le personnel de l'unité t'a donnée sur la façon dont tu pouvais te plaindre si tu étais insatisfait du service offert. ⇨ à la façon dont ton éducateur t'a expliqué ton plan d'intervention. ⇨ est-ce que ton éducateur t'a remis ton plan d'intervention ? ⇨ à l'information sur les modalités d'accès au dossier. ⇨ à l'information reçue sur l'existence et les fonctions du comité des usagers. ⇨ êtes-vous satisfait du contenu des téléphones et/ou des rencontres ? ⇨ aux informations que le personnel de l'unité t'a données sur la façon de faire respecter tes droits. ⇨ a-t-on communiqué régulièrement avec vous pour vous faire part du vécu de votre jeune ?
Recours	L'usager a la possibilité de manifester son insatisfaction concernant les services via la procédure d'examen des plaintes ou tout autre mécanisme de protection de ses droits.	⇨ à la possibilité de faire une plainte si quelque chose n'allait pas.
Hébergement approprié	Selon la Loi sur les jeunes contrevenants, le juge, dans sa décision oriente les choix des services de garde en milieu ouvert ou en milieu fermé.	⇨ au type d'hébergement que j'ai reçu en fonction de mes besoins.

Aspect des droits		
Cet aspect fait référence à certains droits fondamentaux reconnus aux usagers tels que la participation aux décisions les concernant, l'information et l'exercice d'un recours, l'information sur les règles internes, les communications confidentielles, l'hébergement approprié aux besoins des usagers.		
Dimensions	**Définitions**	**Attentes**
	Selon la Loi sur la protection de la jeunesse, le type d'hébergement approprié aux besoins du jeune est déterminé dans le cadre de son plan d'intervention.	
Communications confidentielles	L'adolescent a le droit de communiquer avec les membres de sa famille et avec ses amis confidentiellement, sauf dans les situations prévues par la loi. Il peut communiquer en tout temps et confidentiellement avec son avocat, le directeur de la protection de la jeunesse et la Commission de protection des droits de la personne et des droits de la jeunesse.	⇨ à la possibilité de communiquer confidentiellement avec les membres de ma famille et mes amis. ⇨ à la possibilité de communiquer en tout temps et confidentiellement avec mon avocat, le directeur de la protection de la jeunesse et la Commission de protection des droits de la jeunesse.

Aspect organisationnel		
Cet aspect, qui touche l'organisation de service, réfère à l'environnement. Le contexte peut être plus ou moins facilitant et doté d'un certain confort. Le service peut être plus ou moins accessible et les systèmes, politiques et procédures peuvent assurer ou non la rapidité, la continuité et la facilité du service.		
Dimensions	**Définitions**	**Attentes**
Accessibilité	C'est la possibilité d'accès à une place convenant à ses besoins de réadaptation, sans délai d'attente.	⇨ au délai pour être intégré dans ton unité. ⇨ de la facilité à rejoindre le personnel par téléphone. ⇨ à la disponibilité de ton intervenant milieu pendant ton séjour.
Alimentation	Tout ce qui touche l'alimentation et la qualité de la nourriture.	⇨ à la qualité de la nourriture servie. ⇨ à la variété des menus (le menu change souvent). ⇨ à la quantité de nourriture qui est servie dans ton assiette.
Ambiance Confort Entretien Maintenance	C'est le sentiment de bien-être résultant d'un état des lieux sain, propre et ordonné et d'équipements parfaitement adaptés aux différentes situations.	⇨ à l'aménagement des locaux (salle d'attente, salles de réunion, etc.). ⇨ aux équipements et aux installations mis à ta disposition en pavillon. ⇨ est-ce que votre jeune se sentait bien dans son unité ? ⇨ à la propreté des locaux et équipements. ⇨ du confort de ta chambre.
Intimité	Environnement physique et moments permettant d'être seul, tranquille.	⇨ à la possibilité de pouvoir être seul à certains moments.

Aspect organisationnel		
Cet aspect, qui touche l'organisation de service, réfère à l'environnement. Le contexte peut être plus ou moins facilitant et doté d'un certain confort. Le service peut être plus ou moins accessible et les systèmes, politiques et procédures peuvent assurer ou non la rapidité, la continuité et la facilité du service.		
Dimensions	**Définitions**	**Attentes**
Sécurité	C'est le sentiment de se sentir en sécurité dans son milieu de vie, l'inviolabilité de son milieu de vie.	⇨ lorsqu'il y des situations conflictuelles, est-ce que tu te sens en sécurité dans ton unité?
Activités de réadaptation	Tout ce qui est relié à l'organisation des activités offertes, adaptées aux besoins des différentes clientèles.	⇨ aux activités programmées.
Continuité	C'est l'assurance de services dépourvus de ruptures dans la prise en charge, les responsabilités et l'information.	⇨ de la continuité des services et de la collaboration entre le pavillon et les différents organismes de santé et de services sociaux. ⇨ de la possibilité de pouvoir contacter ton éducateur même après ton départ.
Rapidité d'un service en centre de réadaptation	Temps de réaction plus ou moins long à une demande d'un service selon les attentes et les besoins du client.	
Règlements Code de vie	L'énoncé des règlements et du code de vie.	⇨ aux règlements que tu devais respecter.
Horaire des visites	Les règles relatives à l'horaire des visites.	⇨ à l'horaire des visites.
Horaire quotidien	Horaire des activités de l'unité	⇨ à l'horaire de programmation : repas, douche, coucher.

Aspect professionnel		
Cet aspect, qui touche la prestation des services sous l'angle professionnel, fait référence à un milieu, une expertise, une façon précise de répondre aux besoins de l'usager.		
Dimensions	**Définitions**	**Attentes**
Compétence	Fait référence au savoir et savoir-faire des intervenants, relatifs aux approches, activités, techniques, outils cliniques utilisés.	⇨ à la compétence du personnel de l'unité.
Continuité	C'est l'assurance de services dépourvus de ruptures dans la prise en charge, les responsabilités et l'information.	⇨ à la ponctualité de tes rendez-vous avec ton éducateur. ⇨ de la façon dont on t'a facilité les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela était requis. ⇨ à la façon dont le personnel de l'unité a préparé ta réinsertion sociale. ⇨ du support de ton éducateur après ton retour à la maison.
Intensité	Fait référence à la quantité et à la fréquence du temps consacré à l'intervention auprès de l'usager.	⇨ au temps que prenait ton éducateur pour t'écouter. ⇨ à la fréquence des rencontres avec ton éducateur.
Justesse Pertinence	Pertinence des services offerts en lien avec les besoins de l'usager.	⇨ aux solutions proposées par ton éducateur pour améliorer ta situation. ⇨ l'éducateur vous a-t-il supporté dans votre rôle de parent ? ⇨ aux services de psychologie. ⇨ aux services de santé. ⇨ au déroulement des rencontres avec ton éducateur.

Aspect professionnel		
Cet aspect, qui touche la prestation des services sous l'angle professionnel, fait référence à un milieu, une expertise, une façon précise de répondre aux besoins de l'usager.		
Dimensions	**Définitions**	**Attentes**
Justesse Pertinence (suite)	Pertinence des services offerts en lien avec les besoins de l'usager.	⇨ à la façon dont ton éducateur t'a aidé à trouver des solutions ⇨ l'aide et les services reçus du pavillon correspondent-ils à vos attentes ? ⇨ à la façon dont sont appliquées les mesures disciplinaires. ⇨ à la façon dont sont appliquées les mesures de sécurité (fouille, saisie, isolement, contention).
Responsabilisation	Tout ce qui peut concourir à l'accroissement de l'autonomie de quelqu'un et de sa capacité à prendre des initiatives, à assumer ses responsabilités et à exercer le leadership voulu sur ce qui le concerne.	
Solidarisation	Tout ce qui peut favoriser le recours à l'entourage du client (sa famille, sa communauté...) afin de l'impliquer, de près ou de loin, dans la résolution d'un problème.	⇨ de la façon dont les intervenants vous réfèrent à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires.
Fiabilité	Respect des ententes convenues.	⇨ à la façon dont le personnel de l'unité respecte les engagements ou les ententes pris à ton égard.

Aspect général		
Dimensions	**Définitions**	**Attentes**
Résultats perçus		⇨ penses-tu que le fait d'avoir passé par le pavillon t'a donné de nouveaux moyens pour faire face à tes difficultés ? ⇨ pensez-vous que le fait d'avoir passé par le pavillon a amélioré la relation que vous avec votre jeune ?
Appréciation générale des services		⇨ de façon générale, quel est ton niveau de satisfaction à l'égard des services que tu as reçus la dernière fois que tu as été hébergé en pavillon ? ⇨ pensez-vous que le comportement du jeune s'est modifié dans la famille ? ⇨ pensez-vous que le comportement du jeune s'est modifié à l'école ? ⇨ pensez-vous que le comportement du jeune s'est modifié dans le quartier ?

Appendice B Le formulaire d'engagement à la confidentialité

Les Centres jeunesse
de la Mauricie
et du Centre-du-Québec

ENGAGEMENT À LA CONFIDENTIALITÉ

Nom de l'employé(e) ou partenaire : _____ No. d'employé(e) ou rôle : _____

Organisme d'appartenance autre que CJMCQ : _____

CONSIDÉRANT qu'en vertu de l'article 19 de la Loi sur les services de santé et services sociaux, tout ce qui est contenu dans les dossiers des usagers est strictement confidentiel;

CONSIDÉRANT qu'en vertu de l'article 159.1 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, je suis passible de sanctions si je manque aux obligations ci-dessus mentionnées;

CONSIDÉRANT qu'en vertu de la politique de gestion des dossiers des usagers des Centres jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec, chaque employé doit assurer la confidentialité et l'accès aux dossiers des usagers;

CONSIDÉRANT qu'en vertu de la conduite éthique exigée des Centres jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec, chaque employé doit protéger le caractère confidentiel des informations sur les personnes;

CONSIDÉRANT qu'en vertu de la conduite éthique exigée des Centres jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec, chaque employé doit traiter avec discrétion les informations qu'il détient sur la vie privée des partenaires contractuels, bénévoles, collègues ou tout employé des Centres jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec;

CONSIDÉRANT qu'en vertu de l'engagement exigé de tous les collaborateurs et membres du personnel de l'établissement en ce qui concerne le respect de la confidentialité et du droit de la clientèle à la protection des renseignements personnels.

JE M'ENGAGE:

- à ne recueillir que les informations pertinentes à l'exercice de mes fonctions;
- à faire preuve de prudence et de retenue à l'égard d'informations confidentielles dont la communication ou l'utilisation pourrait nuire aux intérêts de l'établissement ou constituer une atteinte à la vie privée des usagers, employés, stagiaires, partenaires contractuels ou bénévoles;
- à m'abstenir, sans le consentement de l'intéressé ou une autorisation de la loi, de divulguer tout renseignement nominatif obtenu ou non dans l'exercice de mes fonctions;

- à prendre toutes les mesures de protection nécessaires pour éviter toute perte de dossier, fuite ou divulgation d'information non nécessaire;
- à assurer la garde confidentielle et sécuritaire de toute information inscrite soit dans un dossier, sur un support informatique ou audiovisuel;
- à procéder à la destruction de tout document identifiant ou pouvant permettre l'identification d'un usager avant de le déposer aux ordures ou dans la boîte de destruction;
- à prendre toute autre mesure nécessaire à la protection du caractère confidentiel des informations obtenues dans l'exécution ou à l'occasion de mon travail et ne jamais en faire usage à des fins autres;
- de même, au terme de l'exercice de mes fonctions auprès de l'établissement, je m'engage à ne pas divulguer d'information confidentielle obtenue à l'occasion ou dans l'exercice de mes fonctions.

_____	_____
Signature de l'employé(e)	Date (année/mois/jour)
_____	_____
Signature du représentant CJMCQ	Date (année/mois/jour)

Appendice C Le plan d'animation des groupes de discussion

Déroulement de la rencontre

à l'usage des animateurs

1- Ouverture de la rencontre

- Présentation des objectifs et du déroulement de la rencontre
  - **Objectifs de la rencontre :**

La Régie régionale et les Centres Jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec se sont associés dans le but de mesurer la satisfaction des usagers en regard des services qu'ils reçoivent ou ont reçus.

Dans son plan d'action 1999-2002, la Régie régionale s'est engagée dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des services. L'usager est au cœur de cette démarche (présentation des acétates : vision de la qualité et introduction du point de vue de l'usager).

Plus précisément, le projet des Centres jeunesse vise à mesurer la satisfaction des parents et des jeunes en regard des services reçus en centre de réadaptation.

Une des principales difficultés rencontrées dans le cadre de sondages pour mesurer la satisfaction des usagers est de s'assurer que les énoncés contenus dans le questionnaire correspondent à des items sur lesquels les usagers souhaitent se prononcer.

La rencontre avec un groupe de parents vise à vérifier si les questionnaires proposés contiennent des questions jugées pertinentes par les usagers et leurs parents :

- Est-ce que c'est important ?
- Est-ce que le vocabulaire utilisé est compréhensible ?
- Est-ce que tous les éléments sont contenus dans le questionnaire ou manque-t-il des éléments ?

✦ **Présentation des participants:**

- ✦ Débuter par les personnes-ressources : qui fait quoi?
- ✦ Denis : animation de la rencontre
- ✦ Victor : recueillir les commentaires; intervenir au besoin pour préciser
- ✦ Faire un tour de table et demander aux personnes d'inscrire leur nom sur un carton.

2- La satisfaction des usagers : c'est quoi ?

✦ **Brainstorming :**

Cette deuxième partie de la rencontre vise à permettre aux participants de faire une première réflexion individuelle et de groupe sur les aspects sur lesquels les participants souhaiteraient se prononcer dans le cadre d'un sondage sur la satisfaction des usagers.

La technique utilisée sera le brainstorming.

La question de départ :

Dans un questionnaire sur la satisfaction des usagers en regard des services qu'ils reçoivent ou ont reçu des Centres jeunesse, quels sont les aspects sur lesquels je souhaite me prononcer?

Émergence des idées : (5 minutes)

Prendre quelques minutes pour inscrire les différents éléments que vous jugez important de retrouver dans un questionnaire sur la satisfaction des usagers. Inscrire autant d'idées que vous souhaitez.

Mise en commun : (10 minutes)

À tour de rôle, chacun émet une idée qu'il a inscrite.
Faire autant de tours de table que nécessaire sans commentaires dans un premier temps.
Si une idée a fait germer d'autres idées, inviter les participants à les ajouter.
Brève discussion sur les résultats.

3- Validation du questionnaire de satisfaction proposé

- Le questionnaire est distribué en 3 blocs :
  - Énoncés reliés aux attitudes
  - Énoncés reliés aux droits et organisation
  - Énoncés reliés à la prestation des services
- Déroulement :
  - L'animateur fait la lecture de chacun des énoncés
  - Discussion autour de l'énoncé :

    Les participants sont invités à répondre à deux questions :
    - Est-ce que c'est compréhensible ?
    - Est-ce que c'est pertinent ?
- A la fin de chaque section :
  - Comparer avec l'exercice du début
    - Est-ce qu'il y a des choses de superflues ?
    - Est-ce qu'il manque quelque chose ?

4- Fin de l'activité :

- Évaluation de l'activité :
  - Déroulement
  - Durée
  - Comment améliorer l'activité ?
- Mot de la fin :
  - Information sur l'autre groupe de discussion
  - Le questionnaire sera adapté en fonction des résultats obtenus
  - Le sondage se déroulera en octobre 2002

RÉGIE RÉGIONALE
DE LA SANTÉ ET DES
SERVICES SOCIAUX
DE LA MAURICIE ET
DU CENTRE-DU-QUÉBEC

Sondage sur la satisfaction des usagers en centre de réadaptation aux Centres jeunesses de la Mauricie et du Centre-du-Québec

Groupe de discussion
Déroulement de la rencontre

1- **Ouverture de la rencontre**
(20 minutes)
Présentation des participants
Objectifs de la rencontre

2- **Qu'est-ce qu'un service satisfaisant ?**
(15 minutes)
Sur quoi l'usager souhaite-t-il se prononcer ? Une première réflexion

3- **La validation du questionnaire de satisfaction proposé**
(60 minutes)

4- **Évaluation de l'activité**
(15 minutes)

5- **Fin de la rencontre**

Denis Grenier
Louis Rocheleau
Régie régionale de la Mauricie et du Centre-du-Québec

l'amélioration continue de
la qualité des services
pour et avec l'usager !

Appendice D Le questionnaire destiné aux jeunes

Questionnaire pour les jeunes

Bonsoir,

Je voudrais parler à _____

Bonsoir, je m'appelle _____

Je suis mandaté par les Centres jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec pour la réalisation d'une étude sur la satisfaction des usagers concernant les services en Centre de réadaptation.

J'aimerais connaître ton opinion, en te posant des questions, au sujet des services que tu as reçus de la part du Centre de réadaptation. Cela prendra environ 20 minutes. Les réponses que tu me donneras sont confidentielles. Les personnes qui travaillent au Centre de réadaptation ne pourront pas savoir si tu as répondu ou non au sondage.

Si tu désires vérifier s'il s'agit d'une étude officielle des Centres jeunesse, tu peux communiquer avec l'une des personnes-ressources suivantes : Desmond James Burman, coordonnateur de l'étude (378-5481) ou Victor Bilodeau, conseiller en développement professionnel (372-5527, poste 266).

Si tu le veux bien, nous allons commencer.

Section 1 : Nous allons débuter par une première série de questions concernant l'accueil au Centre de réadaptation					
Quel est ton niveau de satisfaction par rapport...	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
1. À la façon avec laquelle le personnel du Centre de Réadaptation t'a accueilli à ton arrivée au pavillon	❑	❑	❑	❑	
2. À la façon dont le personnel du Centre de Réadaptation s'est préoccupé de toi avant que tu sois intégré dans ton unité	❑	❑	❑	❑	
3. À l'information reçue sur le fonctionnement de l'unité lors de ton intégration	❑	❑	❑	❑	
4. À l'information reçue sur les règles internes (code de vie) et les mesures disciplinaires en Centre de Réadaptation	❑	❑	❑	❑	

Section 2 : Les prochaines questions concernent tes relations avec le personnel de l'unité					
Quel est ton niveau de satisfaction par rapport...	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
5. À la politesse du personnel de l'unité à ton égard	❑	❑	❑	❑	
6. À la bonne humeur du personnel de l'unité	❑	❑	❑	❑	
7. À la discrétion dont le personnel de l'unité a fait preuve à ton égard	❑	❑	❑	❑	
8. Au souci qu'avait le personnel de l'unité de te parler dans des mots que tu peux facilement comprendre	❑	❑	❑	❑	
9. À la considération qu'avait le personnel de l'unité pour les personnes de ton entourage (famille, amis, etc.)	❑	❑	❑	❑	
10. À la façon dont le personnel de l'unité respecte les engagements ou les ententes pris à ton égard	❑	❑	❑	❑	
11. Au souci qu'avait le personnel de l'unité de traiter tout le monde sur un pied d'égalité (de façon	❑	❑	❑	❑	

Section 2 : Les prochaines questions concernent tes relations avec le personnel de l'unité					
Quel est ton niveau de satisfaction par rapport...	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
juste et équitable)					
12. À la façon dont le personnel de l'unité manifestait son autorité avec toi	❑	❑	❑	❑	

Section 3 : Nous allons maintenant aborder ta relation avec ton éducateur-tuteur					
Quel est ton niveau de satisfaction par rapport...	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
13. À l'intérêt qu'avait ton éducateur-tuteur pour les événements que tu vivais	❑	❑	❑	❑	
14. À l'attitude de ton éducateur-tuteur face à ce que tu disais ou ce que tu faisais	❑	❑	❑	❑	
15. À la compréhension dont ton éducateur-tuteur faisait preuve à ton égard	❑	❑	❑	❑	
16. Au respect que manifestait ton éducateur-tuteur à ton égard	❑	❑	❑	❑	
17. À la discrétion dont ton éducateur-tuteur a fait preuve à l'égard de ta situation	❑	❑	❑	❑	
18. À la relation de confiance que tu as pu établir avec ton éducateur-tuteur	❑	❑	❑	❑	
19. Au support offert par ton éducateur-tuteur	❑	❑	❑	❑	
20. À l'importance que ton éducateur-tuteur accordait à ton opinion	❑	❑	❑	❑	
21. Au souci qu'avait ton éducateur-tuteur de ne pas prendre de décision à ta place	❑	❑	❑	❑	
22. À la façon dont ton éducateur-tuteur manifestait son autorité avec toi	❑	❑	❑	❑	

Section 4 : Les prochaines questions concernent ton milieu de vie					
Quel est ton niveau de satisfaction par rapport...	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
23. À la qualité de la nourriture servie	❑	❑	❑	❑	
24. À la variété des menus (le menu change souvent)	❑	❑	❑	❑	
25. À la quantité de nourriture qui est servie dans ton assiette	❑	❑	❑	❑	
26. À l'aménagement des locaux	❑	❑	❑	❑	
27. Aux équipements et aux installations mis à ta disposition au Centre de Réadaptation	❑	❑	❑	❑	
28. À la propreté des locaux et des équipements	❑	❑	❑	❑	
29. Au confort de ta chambre	❑	❑	❑	❑	
30. Au degré d'intimité que te procure ta chambre	❑	❑	❑	❑	
31. À la possibilité de pouvoir être seul(e) à certains moments	❑	❑	❑	❑	
32. Au respect qu'a eu le personnel de l'unité pour ton intimité (ne pas déplacer tes affaires, frapper avant d'entrer)	❑	❑	❑	❑	
33. Aux activités programmées de l'unité (exemple : développement des habiletés sociales, repos, études, activités sportives, information de groupe)	❑	❑	❑	❑	
34. À l'horaire de programmation (repas, douche, coucher, etc.)	❑	❑	❑	❑	
35. À l'horaire des visites	❑	❑	❑	❑	
36. Aux règlements de l'unité que tu devais respecter	❑	❑	❑	❑	
37. À l'application des mesures relatives à la sécurité des jeunes : fouille, saisie, isolement, contention	❑	❑	❑	❑	
38. À la façon dont sont appliquées les mesures disciplinaires	❑	❑	❑	❑	

39. À la façon dont les autres jeunes de l'unité se comportaient avec toi	❑	❑	❑	❑	
	Pas du tout	Peu	Assez	Très en sécurité	Ne s'applique pas
40. Lorsqu'il y a des situations conflictuelles, est-ce que tu te sens en sécurité dans ton unité ?	❑	❑	❑	❑	
41. Est-ce que tu te sentais bien dans ton unité ?	❑	❑	❑	❑	

Section 5 : Nous allons maintenant parler des services que tu as reçus au Centre de réadaptation					
Quel est ton niveau de satisfaction par rapport...	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
42. Au type d'hébergement (ex : garde ouverte ou fermée) que j'ai reçu en fonction de mes besoins ainsi qu'en respect de l'ordonnance ou des mesures volontaires et du plan d'intervention	❑	❑	❑	❑	
43. Au délai pour être intégré dans ton unité	❑	❑	❑	❑	
44. À la fréquence des rencontres avec ton éducateur-tuteur	❑	❑	❑	❑	
45. À la ponctualité des rendez-vous avec ton éducateur-tuteur	❑	❑	❑	❑	
46. Au temps que prenait ton éducateur-tuteur pour t'écouter	❑	❑	❑	❑	
47. Aux déroulement des rencontres avec ton éducateur-tuteur	❑	❑	❑	❑	
48. Aux solutions proposées par ton éducateur-tuteur pour améliorer ta situation	❑	❑	❑	❑	
49. Aux explications que ton éducateur-tuteur te donnait concernant ta situation	❑	❑	❑	❑	
50. À la façon dont ton éducateur-tuteur t'a expliqué ton plan d'intervention	❑	❑	❑	❑	

Section 5 : Nous allons maintenant parler des services que tu as reçus au Centre de réadaptation					
Quel est ton niveau de satisfaction par rapport...	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
51. À la façon dont tu as été impliqué dans la préparation de ton plan d'intervention	❑	❑	❑	❑	
52. Est-ce que ton éducateur-tuteur t'a remis ton plan d'intervention ?	OUI ❑		NON ❑		
53. Au support de ton éducateur-tuteur en lien avec tes séjours à la maison	❑	❑	❑	❑	
54. À la façon dont ton éducateur-tuteur t'a aidé à trouver des solutions	❑	❑	❑	❑	
55. À la disponibilité de ton intervenant désigné comme « ts » (intervenant social, travailleur social, intervenant en réadaptation du point de services des Centres jeunesse) pendant ton séjour	❑	❑	❑	❑	
56. À la façon dont le personnel de l'unité a préparé ta réinsertion sociale	❑	❑	❑	❑	
57. À la façon dont le personnel t'a aidé à développer ton autonomie	❑	❑	❑	❑	
58. Aux services de santé	❑	❑	❑	❑	
59. Aux services de psychologie	❑	❑	❑	❑	

Section 6 : Nous sommes rendus à l'avant dernière section du sondage qui concerne le respect de tes droits					
Quel est ton niveau de satisfaction par rapport...	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
60. Au respect de la confidentialité dans le traitement de ton dossier par le personnel de l'unité	❑	❑	❑	❑	
61. Aux informations que le personnel de l'unité t'a données sur la façon de faire respecter tes droits	❑	❑	❑	❑	
62. À l'information que le personnel de l'unité t'a don-	❑	❑	❑	❑	

Section 6 : Nous sommes rendus à l'avant dernière section du sondage qui concerne le respect de tes droits					
Quel est ton niveau de satisfaction par rapport...	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
né sur la façon dont tu pouvais porter plainte si tu étais insatisfait(e) du service offert					
63. À la possibilité de faire une plainte si quelque chose n'allait pas	❑	❑	❑	❑	
64. À la possibilité de communiquer avec les membres de ta famille et avec tes amis confidentiellement	❑	❑	❑	❑	
65. À la possibilité de communiquer en tout temps avec ton avocat, le directeur de protection de la jeunesse et la Commission de protection des droits de la personne et des droits de la jeunesse	❑	❑	❑	❑	
66. Au respect de tes droits	❑	❑	❑	❑	

Section 7 : Pour terminer, voici quelques questions plus générales					
Jusqu'à quel point es-tu en accord avec les affirmations suivantes :	Pas du tout en accord	Peu en accord	Assez en accord	Très en accord	Ne sait pas
67. Le fait d'avoir passé par le Centre de réadaptation a amélioré ma situation	❑	❑	❑	❑	
68. Le fait d'avoir passé par le Centre de réadaptation a amélioré ma relation avec mes parents	❑	❑	❑	❑	
69. Le fait d'avoir passé par le Centre de réadaptation m'a donné de nouveaux moyens pour faire face à mes difficultés	❑	❑	❑	❑	
Quel est ton niveau de satisfaction par rapport...	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
70. À la compétence du personnel de l'unité	❑	❑	❑	❑	

71. De façon générale, quel est ton niveau de satisfaction à l'égard des services que tu as reçus la dernière fois que tu as été hébergé au Centre de réadaptation ?	❑	❑	❑	❑	
72. L'aide et les services reçus au Centre de réadaptation correspondaient-ils à tes attentes ?	Pas du tout en accord ❑	Peu en accord ❑	Assez en accord ❑	Très en accord ❑	Ne sait pas ❑

Section 8 : Suite et fin			
	Père	Mère	Tuteur
73. Avec quel parent es-tu le plus en contact ?	❑	❑	❑

Merci d'avoir pris le temps de répondre. Sois assuré que nous l'apprécions beaucoup!

Appendice E Le questionnaire destiné aux parents

Questionnaire pour les parents

Bonsoir,

Je voudrais parler à _____

Bonsoir, je m'appelle _____

Je suis mandaté par les Centres jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec pour la réalisation d'une étude sur la satisfaction des usagers concernant les services en Centre de réadaptation.

J'aimerais connaître votre opinion, en vous posant des questions, au sujet des services que vous avez reçus de la part du Centre de réadaptation. Cela prendra environ 20 minutes. Les réponses que vous me donnerez sont confidentielles. Les personnes qui travaillent au Centre de réadaptation ne pourront pas savoir si vous avez répondu ou non au sondage.

Si vous désirez vérifier s'il s'agit d'une étude officielle des Centres jeunesse, vous pouvez communiquer avec l'une des personne-ressources suivantes : Desmond James Burman, coordonnateur de l'étude (378-5481) ou Victor Bilodeau, conseiller en développement professionnel (372-5527, poste 266).

Si vous le voulez bien, nous allons commencer.

PREMIERE PARTIE

Section 1 : Nous allons débuter par une première série de questions concernant l'accueil au Centre de réadaptation					
Quel est votre niveau de satisfaction par rapport...	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
1. À la façon avec laquelle le personnel du Centre de Réadaptation vous a accueilli à votre arrivée au pavillon	❑	❑	❑	❑	
2. À l'information reçue sur le fonctionnement de l'unité lors de l'intégration de votre jeune	❑	❑	❑	❑	
3. À l'information qu'on vous a donnée concernant la contribution financière au placement que vous deviez payer au Centre jeunesse	❑	❑	❑	❑	

Section 2 : Les prochaines questions concernent vos relations avec le personnel de l'unité					
Quel est votre niveau de satisfaction par rapport...	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
4. À la politesse du personnel de l'unité à votre égard	❑	❑	❑	❑	
5. À la bonne humeur du personnel de l'unité	❑	❑	❑	❑	
6. À la discrétion dont le personnel de l'unité a fait preuve à votre égard	❑	❑	❑	❑	
7. Au souci qu'avait le personnel de l'unité de vous parler dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	❑	❑	❑	❑	
8. À la façon dont le personnel de l'unité respecte les engagements ou les ententes pris à votre égard	❑	❑	❑	❑	
9. À l'intérêt qu'avait l'éducateur-tuteur pour les événements que vous viviez	❑	❑	❑	❑	

Section 2 : Les prochaines questions concernent vos relations avec le personnel de l'unité					
Quel est votre niveau de satisfaction par rapport...	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
10. À la compréhension dont le personnel de l'unité faisait preuve à votre égard	❑	❑	❑	❑	
11. Au respect que manifestait le personnel de l'unité à votre égard	❑	❑	❑	❑	
12. À la relation de confiance que vous avez pu établir avec l'éducateur-tuteur	❑	❑	❑	❑	
13. Au support offert par le personnel de l'unité	❑	❑	❑	❑	

Section 3 : Nous allons maintenant aborder votre relation avec l'éducateur-tuteur					
Quel est votre niveau de satisfaction par rapport...	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
14. Au support offert par l'éducateur-tuteur dans votre rôle de parent	❑	❑	❑	❑	
15. À l'importance que l'éducateur-tuteur accordait à votre opinion	❑	❑	❑	❑	
16. À la possibilité que l'éducateur-tuteur vous a offert de vous impliquer dans le déroulement des services donnés à votre jeune	❑	❑	❑	❑	

Section 4 : Les prochaines questions concernent le milieu de vie					
Quel est votre niveau de satisfaction par rapport...	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
17. À l'aménagement des locaux (salle d'attente, salles de réunion, tec.)	❑	❑	❑	❑	
18. À la propreté des locaux et des équipements	❑	❑	❑	❑	
19. À l'horaire des visites	❑	❑	❑	❑	

Section 4 : Les prochaines questions concernent le milieu de vie					
Quel est votre niveau de satisfaction par rapport...	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
20. Aux heures de coucher de votre jeune au centre de réadaptation	❑	❑	❑	❑	
21. Aux activités parents-enfants	❑	❑	❑	❑	

Section 5 : Nous allons maintenant parler des services que vous avez reçus au Centre de réadaptation					
Quel est votre niveau de satisfaction par rapport...	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
22. Au délai pour que votre jeune soit intégré dans son unité	❑	❑	❑	❑	
23. À la fréquence de vos rencontres avec l'éducateur-tuteur	❑	❑	❑	❑	
24. À la ponctuation de vos rendez-vous avec l'éducateur-tuteur	❑	❑	❑	❑	
25. Au temps que prenait l'éducateur-tuteur pour vous écouter	❑	❑	❑	❑	
26. Au déroulement de vos rencontres avec l'éducateur-tuteur	❑	❑	❑	❑	
27. Aux solutions proposées par l'éducateur-tuteur pour améliorer votre situation	❑	❑	❑	❑	
28. Aux explications que l'éducateur-tuteur vous donnait concernant votre situation	❑	❑	❑	❑	
29. À la façon dont l'éducateur-tuteur vous a expliqué le plan d'intervention de votre jeune	❑	❑	❑	❑	
30. À la façon dont vous avez été impliqué dans la préparation du plan d'intervention de votre jeune	❑	❑	❑	❑	
31. Est-ce que l'éducateur-tuteur vous a remis une copie du plan d'intervention de votre jeune?	OUI ❑		NON ❑		

Section 5 : Nous allons maintenant parler des services que vous avez reçus au Centre de réadaptation					
Quel est votre niveau de satisfaction par rapport...	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
32. A-t-on communiqué régulièrement avec vous pour vous faire part du vécu de votre jeune ?	OUI ❑		NON ❑		
33. Au contenu des téléphones et/ou des rencontres ?	❑	❑	❑	❑	
34. À la façon dont l'éducateur-tuteur vous a aidé à trouver vous-même des solutions	❑	❑	❑	❑	
35. À votre implication dans l'aide qu'on proposait à votre jeune	❑	❑	❑	❑	
36. Au support de l'éducateur-tuteur en lien avec les séjours de votre jeune à la maison	❑	❑	❑	❑	
37. À la disponibilité de l'intervenant désigné comme « t » (travailleur social, intervenant social, intervenant du point de services territorial des Centres jeunesse) pendant le séjour de votre jeune	❑	❑	❑	❑	
38. À la continuité des services et de la collaboration entre l'éducateur-tuteur et l'intervenant désigné comme « t » (travailleur social, intervenant social, intervenant en réadaptation du point de services territorial des Centres jeunesse)	❑	❑	❑	❑	
39. À la facilité à rejoindre le personnel par téléphone	❑	❑	❑	❑	
40. Au respect de la confidentialité dans le traitement du dossier de votre jeune par le personnel de l'unité	❑	❑	❑	❑	
41. À la façon dont le personnel de l'unité vous a préparé à la réinsertion sociale de votre jeune	❑	❑	❑	❑	
42. À la continuité des services et de la collaboration entre le Centre jeunesse et les différents organismes de santé et de services sociaux et communautaires	❑	❑	❑	❑	
43. À la façon dont le personnel du Centre de réadaptation vous réfère à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes	❑	❑	❑	❑	

Section 5 : Nous allons maintenant parler des services que vous avez reçus au Centre de réadaptation					
Quel est votre niveau de satisfaction par rapport...	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
similaires					

Section 6 : Nous sommes rendus à l'avant dernière section du questionnaires qui concerne le respect de vos droits					
Quel est votre niveau de satisfaction par rapport...	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
44. Aux informations que le personnel de l'unité vous a données sur la façon de faire respecter vos droits	❑	❑	❑	❑	
45. À l'information que le personnel de l'unité vous a donné sur la façon dont vous pouviez porter plaintes si vous étiez insatisfait(e) du service offert	❑	❑	❑	❑	
46. À la possibilité de faire une plainte si quelque chose n'allait pas	❑	❑	❑	❑	
47. Au respect de vos droits	❑	❑	❑	❑	

Section 7 : Pour terminer cette première partie du questionnaire, voici quelques questions plus générales					
Jusqu'à quel point êtes-vous en accord avec les affirmations suivantes :	Pas du tout en accord	Peu en accord	Assez en accord	Très en accord	Ne sait pas
48. Le fait que votre jeune soit passé par le Centre de réadaptation a amélioré la relation que vous avez avec lui	❑	❑	❑	❑	
49. Le fait que votre jeune soit passé par le Centre de réadaptation lui a donné de nouveaux moyens pour faire face à ses difficultés	❑	❑	❑	❑	

Quel est votre niveau de satisfaction par rapport...	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
50. À la compétence du personnel de l'unité	❑	❑	❑	❑	❑
51. De façon générale, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard des services que vous avez reçus la dernière fois que votre jeune a été hébergé au Centre de réadaptation ?	❑	❑	❑	❑	❑
52. L'aide et les services que vous avez reçus du Centre de réadaptation correspondaient-ils à vos attentes ?	Pas du tout ❑	Peu ❑	Assez ❑	Tout à fait ❑	Ne s'applique pas ❑

DEUXIEME PARTIE

Section 8 : Cette deuxième partie du questionnaire concerne votre opinion à l'égard des services qu'a reçu votre jeune au Centre de réadaptation					
Quel est votre niveau de satisfaction par rapport :	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
53. À la façon avec laquelle le personnel du Centre de réadaptation a accueilli votre jeune à son arrivée au pavillon	❑	❑	❑	❑	
54. À la façon dont le personnel du Centre de réadaptation s'est préoccupé de votre jeune avant qu'il soit intégré dans son unité	❑	❑	❑	❑	

Section 9 : Maintenant parlons de la relation entre le personnel et votre jeune					
Quel est votre niveau de satisfaction par rapport :	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
55. À la façon dont le personnel de l'unité respecte les engagements ou les ententes pris à l'égard de votre jeune	❑	❑	❑	❑	

Section 9 : Maintenant parlons de la relation entre le personnel et votre jeune					
Quel est votre niveau de satisfaction par rapport :	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
56. À la compréhension dont le personnel de l'unité faisait preuve à l'égard de votre jeune	❑	❑	❑	❑	
57. Au respect que manifestait le personnel de l'unité à l'égard de votre jeune	❑	❑	❑	❑	
58. Au support offert à votre jeune par le personnel du l'unité	❑	❑	❑	❑	
59. À l'importance que le personnel de l'unité accordait à l'opinion de votre jeune	❑	❑	❑	❑	
60. À la façon dont le personnel de l'unité manifestait son autorité avec votre jeune	❑	❑	❑	❑	

Section 10 : Poursuivons avec la relation entre l'éducateur-tuteur et votre jeune					
Quel est votre niveau de satisfaction par rapport :	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
61. À l'intérêt qu'avait l'éducateur-tuteur pour les événements que votre jeune vivait	❑	❑	❑	❑	
62. À la relation de confiance que votre jeune a pu établir avec son éducateur-tuteur	❑	❑	❑	❑	
63. Au souci qu'avait l'éducateur-tuteur de ne pas prendre de décision à la place de votre jeune	❑	❑	❑	❑	

Section 11 : Nous allons aborder le milieu de vie de votre jeune					
Quel est votre niveau de satisfaction par rapport :	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
64. Aux équipements et aux installations mis à la disposition de votre jeune au Centre de réadaptation	❑	❑	❑	❑	
65. Aux activités programmées pour votre jeune	❑	❑	❑	❑	

Section 11 : Nous allons aborder le milieu de vie de votre jeune					
Quel est votre niveau de satisfaction par rapport :	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
66. Aux règlements de l'unité que votre jeune devrait respecter	❑	❑	❑	❑	
67. À la façon dont sont appliquées les mesures disciplinaires	❑	❑	❑	❑	
68. Lorsqu'il y a des situations conflictuelles, est-ce que votre jeune se sent en sécurité dans son unité ?	Pas du tout ❑	Peu ❑	Assez ❑	Très en sécurité ❑	

Section 12 : Les questions qui suivent concerne les services reçus par votre jeune					
Quel est votre niveau de satisfaction par rapport....	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
69. À la fréquence des rencontres entre votre jeune et l'éducateur-tuteur	❑	❑	❑	❑	
70. Aux solutions proposées par l'éducateur-tuteur dans le but d'améliorer la situation du jeune	❑	❑	❑	❑	
71. Aux explications que l'éducateur-tuteur donnait à votre jeune concernant sa situation	❑	❑	❑	❑	
72. À la façon dont votre jeune a été impliqué dans la préparation de son plan d'intervention	❑	❑	❑	❑	
73. À la façon dont le personnel de l'unité a préparé votre jeune à sa réinsertion sociale	❑	❑	❑	❑	
74. Aux services de santé utilisés par votre jeune	❑	❑	❑	❑	
75. Aux services de psychologie utilisés par votre jeune	❑	❑	❑	❑	
76. À la façon dont on a facilité à votre jeune les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela était requis	❑	❑	❑	❑	

Section 13 : Maintenant parlons du respect des droits de votre jeune					
Quel est votre niveau de satisfaction par rapport....	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
77. Au respect des droits de votre jeune	❑	❑	❑	❑	

Section 14 : Passons aux questions sur le changement de comportement de votre jeune					
	Pas du tout	Peu	Assez	Beaucoup	Ne s'applique pas
78. Pensez-vous que le comportement du jeune s'est amélioré à l'école ?	❑	❑	❑	❑	
79. Pensez-vous que le comportement du jeune s'est amélioré dans la famille ?	❑	❑	❑	❑	
80. Pensez-vous que le comportement du jeune s'est amélioré dans le quartier ?	❑	❑	❑	❑	

Section 15 : Pour terminer					
Quel est votre niveau de satisfaction par rapport....	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
81. Quel est votre niveau de satisfaction à l'égard des services que votre jeune a reçus la dernière fois qu'il a été hébergé au Centre de réadaptation	❑	❑	❑	❑	

Merci d'avoir pris le temps de répondre. Sois assuré que nous l'apprécions beaucoup!

Appendice F Le profil des répondants

		Base de sondage		Échantillon-Jeunes			Échantillon-Parents		
		Fréquence	%	Fréquence		%	Fréquence		%
Interviewer	Simon Denis	44	21,67	20		22,7	16		20,0
	Patricia Bernier	48	23,65	20		22,7	24		30,0
	Caroline Poisson	55	27,09	24		27,3	22		27,5
	Marie-Christine Hébert	56	27,59	24		27,3	18		22,5
	Total	203	100	88		100	80		100
Sexe	Féminin	66	32,51	39	⬆	44,3	28		35,0
	Masculin	137	67,49	49	⬇	55,7	52		65,0
	Total	203	100	88		100	80		100
Loi	L4S	3	1,48	3		3,4	0	⬇	0,0
	LJC	73	35,96	21	⬇	23,9	24		30,0
	LPJ	127	62,56	64	⬆	72,7	56		70,0
	Total	203	100	88		100	80		100
Mesure	Réadaptation (L4S)	2	0,99	2		2,3	0	⬇	0,0
	Transitoire (L4S)	1	0,49	1		1,1	0	⬇	0,0
	Garde continue fermée art.24.1 3	39	19,21	9	⬇	10,2	14		17,5
	Garde continue ouverte art.24.1 1	26	12,81	11		12,5	8		10,0
	Garde discontinue ouverte art.24.4	8	3,94	1	⬇	1,1	2		2,5
	Hébergement provisoire 0-30 jours	19	9,36	15	⬆	17,0	11		13,8
	Hébergement ordonné art.91	67	33,00	25		28,4	27		33,8
	Mesure volontaire héb. art.76.1 79	24	11,82	17	⬆	19,3	13		16,3
	Ordonn. Placement intensif	2	0,99	0	⬇	0,0	0	⬇	0,0
	Prolongation mesure d'urgence 0-5jours	15	7,39	7		8,0	5		6,3
	Total	203	100	88		100	80		100
Âge	12 à 14 ans	13	6,40	7		8,0	4		5,0
	15 à 17 ans	97	47,78	47		53,4	38		47,5
	18 ans et +	93	45,81	34		38,6	38		47,5
	Total	203	100,00	88		100,0	80		100,0
Trimestre	Inconnu	2	0,99	1		1,1	0	⬇	0,0
	Avril - Juin	59	29,06	20		22,7	20		25,0
	Janvier - Mars	35	17,24	16		18,2	13		16,3
	Juillet - Septembre	52	25,62	21		23,9	21		26,3
	Octobre - Décécembre	55	27,09	30		34,1	26		32,5
	Total	203	100	88		100	80		100
Pavillon	Pavillon Bourgeois	111	54,68	48		54,5	40		50,0
	Pavillon Laforest	92	45,32	40		45,5	40		50,0
	Total	203	100	88		100	80		100

* Les flèches indiquent une différence significative entre la proportion observée dans l'échantillon et la proportion observée dans la population (base de sondage).

		Base de sondage		Échantillon-Jeunes			Échantillon-Parents	
		Fréquence	%	Fréquence		%	Fréquence	%
Unité	Garde discontinue	8	3,94	1	⇩	1,1		
	L'Accueil (urgence sociale)	6	2,96	2		2,3		
	L'Auberge	12	5,91	3		3,4		
	L'Éveil	15	7,39	5		5,7		
	L'Odyssée (Laforest)	12	5,91	3		3,4		
	La Clairière	11	5,42	2	⇩	2,3		
	La Forge	10	4,93	4		4,5		
	La Maisonnée	17	8,37	11		12,5		
	La Relève	12	5,91	7		8,0		
	Le Séjour	11	5,42	3		3,4		
	Le Sentier	13	6,40	3	⇩	3,4		
	Le Transit	25	12,32	12		13,6		
	Le Tremplin	21	10,34	14		15,9		
	Urgence sociale	18	8,87	9		10,2		
	Urgence sociale (Serv.)	12	5,91	9		10,2		
	Total	203	100	88		100		

* Les flèches indiquent une différence significative entre la proportion observée dans l'échantillon et la proportion observée dans la population (base de sondage).

Appendice G Les tableaux de fréquence

No	Libellé de l'énoncé (sondage auprès des jeunes)	Pas (%)	Peu (%)	Assez (%)	Très (%)	n =	rho
CJ-01	à la façon avec laquelle le personnel du centre de réadaptation t'a accueilli à ton arrivée au pavillon	10,1	15,7	32,6	41,6	89	0,39
CJ-02	à la façon dont le personnel du centre de réadaptation s'est préoccupé de toi avant que tu sois intégré dans ton unité	8,3	20,2	42,9	28,6	84	0,46
CJ-03	à l'information reçue sur le fonctionnement de l'unité lors de ton intégration	5,0	18,8	32,5	43,8	80	0,44
CJ-04	à l'information reçue sur les règles internes (code de vie) et les mesures disciplinaires en centre de réadaptation,	7,1	10,7	33,3	48,8	84	0,29
CJ-05	à la politesse du personnel de l'unité à ton égard	3,4	11,4	39,8	45,5	88	0,43
CJ-06	à la bonne humeur du personnel de l'unité	5,7	9,1	39,8	45,5	88	0,47
CJ-07	à la discrétion dont le personnel de l'unité a fait preuve à ton égard	8,0	13,8	18,4	59,8	87	0,55
CJ-08	au souci qu'avait le personnel de l'unité de te parler dans des mots que tu peux facilement comprendre	5,7	14,8	31,8	47,7	88	0,49
CJ-09	à la considération qu'avait le personnel de l'unité pour les personnes de ton entourage (famille, amis, etc.)	5,8	18,6	31,4	44,2	86	0,51
CJ-10	à la façon dont le personnel de l'unité respecte les engagements ou les ententes pris à ton égard	5,8	14,0	34,9	45,3	86	0,59
CJ-11	au souci qu'avait le personnel de l'unité de traiter tout le monde sur un pied d'égalité (de façon juste et équitable)	11,6	20,9	29,1	38,4	86	0,48
CJ-12	à la façon dont le personnel de l'unité manifestait son autorité avec toi	12,8	15,1	44,2	27,9	86	0,46
CJ-13	à l'intérêt qu'avait ton éducateur-tuteur pour les événements que tu vivais	6,6	3,9	26,3	63,2	76	0,41
CJ-14	à l'attitude de ton éducateur-tuteur face à ce que tu disais ou ce que tu faisais	3,9	10,4	33,8	51,9	77	0,40
CJ-15	à la compréhension dont ton éducateur-tuteur faisait preuve à ton égard	6,5	11,7	26,0	55,8	77	0,38

No	Libellé de l'énoncé (sondage auprès des jeunes)	Pas (%)	Peu (%)	Assez (%)	Très (%)	n =	rho
CJ-16	au respect que manifestait ton éducateur-tuteur à ton égard	5,2	5,2	20,8	68,8	77	0,29
CJ-17	à la discrétion dont ton éducateur-tuteur a fait preuve à l'égard de ta situation	5,2	3,9	27,3	63,6	77	0,43
CJ-18	à la relation de confiance que tu as pu établir avec ton éducateur-tuteur	9,1	13,0	29,9	48,1	77	0,39
CJ-19	au support offert par ton éducateur-tuteur	3,9	9,1	32,5	54,5	77	0,46
CJ-20	à l'importance que ton éducateur-tuteur accordait à ton opinion	6,5	7,8	46,8	39,0	77	0,60
CJ-21	au souci qu'avait ton éducateur-tuteur de ne pas prendre de décision à ta place	5,4	18,9	37,8	37,8	74	0,48
CJ-22	à la façon dont ton éducateur-tuteur manifestait son autorité avec toi	7,8	5,2	48,1	39,0	77	0,45
CJ-23	à la qualité de la nourriture servie	34,5	23,0	21,8	20,7	87	0,28
CJ-24	à la variété des menus (le menu change souvent)	16,5	25,9	30,6	27,1	85	0,36
CJ-25	à la quantité de nourriture qui est servie dans ton assiette	4,7	11,6	33,7	50,0	86	0,25
CJ-26	à l'aménagement des locaux	11,8	20,0	31,8	36,5	85	0,49
CJ-27	aux équipements et aux installations mis à ta disposition au centre de réadaptation	7,1	17,6	50,6	24,7	85	0,52
CJ-28	à la propreté des locaux et des équipements	3,5	9,3	30,2	57,0	86	0,35
CJ-29	au confort de ta chambre	18,4	40,2	26,4	14,9	87	0,39
CJ-30	au degré d'intimité que te procure ta chambre	18,4	25,3	29,9	26,4	87	0,36
CJ-31	à la possibilité de pouvoir être seul(e) à certains moments	16,1	23,0	32,2	28,7	87	0,17

No	Libellé de l'énoncé (sondage auprès des jeunes)	Pas (%)	Peu (%)	Assez (%)	Très (%)	n =	rho
CJ-32	au respect qu'a eu le personnel de l'unité pour ton intimité (ne pas déplacer tes affaires, frapper avant d'entrer)	8,0	11,5	26,4	54,0	87	0,37
CJ-33	aux activités programmées de l'unité (développement des habiletés sociales, repos, études, activités sportives, information de groupe)	9,5	11,9	40,5	38,1	84	0,39
CJ-34	à l'horaire de programmation (repas, douche, coucher, etc.)	15,3	14,1	37,6	32,9	85	0,36
CJ-35	à l'horaire de visites	14,6	28,0	37,8	19,5	82	0,21
CJ-36	aux règlements de l'unité que tu devais respecter	10,6	12,9	41,2	35,3	85	0,51
CJ-37	à l'application des mesures relatives à la sécurité des jeunes (fouille, saisie, isolement, contention)	12,9	17,6	31,8	37,6	85	0,39
CJ-38	à la façon dont sont appliquées les mesures disciplinaires	15,1	12,8	37,2	34,9	86	0,53
CJ-39	à la façon dont les autres jeunes de l'unité se comportaient avec toi	9,5	10,7	29,8	50,0	84	0,30
CJ-40	Lorsqu'il y a des situations conflictuelles, est-ce que tu te sens en sécurité dans ton unité?	12,3	1,2	27,2	59,3	81	0,30
CJ-41	Est-ce que tu te sentais bien dans ton unité ?	20,0	12,9	30,6	36,5	85	0,46
CJ-42	au type d'hébergement (ex : garde ouverte ou fermée) que j'ai reçu en fonction de mes besoins ainsi qu'en respect de l'ordonnance ou des mesures volontaires et du plan d'intervention	11,8	10,6	37,6	40,0	85	0,60
CJ-43	au délai pour être intégré dans ton unité	17,9	23,1	29,5	29,5	78	0,33
CJ-44	à la fréquence des rencontres avec ton éducateur-tuteur	3,9	13,0	42,9	40,3	77	0,46
CJ-45	à la ponctualité des rendez-vous avec ton éducateur-tuteur	2,6	7,9	38,2	51,3	76	0,36
CJ-46	au temps que prenait ton éducateur-tuteur pour t'écouter	5,2	10,4	24,7	59,7	77	0,53

No	Libellé de l'énoncé (sondage auprès des jeunes)	Pas (%)	Peu (%)	Assez (%)	Très (%)	n =	rho
CJ-47	au déroulement des rencontres avec ton éducateur-tuteur	6,6	5,3	31,6	56,6	76	0,40
CJ-48	aux solutions proposées par ton éducateur-tuteur pour améliorer ta situation	7,8	9,1	39,0	44,2	77	0,41
CJ-49	aux explications que ton éducateur-tuteur te donnait concernant ta situation	9,1	3,9	32,5	54,5	77	0,57
CJ-50	à la façon dont ton éducateur-tuteur t'a expliqué ton plan d'intervention	5,3	5,3	34,7	54,7	75	0,48
CJ-51	à la façon dont tu as été impliqué dans la préparation de ton plan d'intervention	6,7	10,7	48,0	34,7	75	0,48
CJ-52	Est-ce que ton éducateur-tuteur t'a remis ton plan d'intervention?	21,1	<-non	oui->	78,9	76	0,19
CJ-53	au support de ton éducateur-tuteur en lien avec tes séjours à la maison	8,1	6,5	25,8	59,7	62	0,46
CJ-54	à la façon dont ton éducateur-tuteur t'a aidé à trouver des solutions	6,6	11,8	39,5	42,1	76	0,43
CJ-55	à la disponibilité de ton intervenant désigné comme «ts» (intervenant social, travailleur social, intervenant en réadaptation du point de services des Centres jeunesse) pendant ton séjour	31,0	21,8	25,3	21,8	87	0,13
CJ-56	à la façon dont le personnel de l'unité a préparé ta réinsertion sociale	8,8	16,3	35,0	40,0	80	0,48
CJ-57	à la façon dont le personnel t'a aidé à développer ton autonomie	19,5	11,0	28,0	41,5	82	0,55
CJ-58	aux services de santé	9,9	8,5	29,6	52,1	71	0,52
CJ-59	aux services de psychologie	13,3	11,7	30,0	45,0	60	0,47
CJ-60	au respect de la confidentialité dans le traitement de ton dossier par le personnel de l'unité	3,5	9,3	32,6	54,7	86	0,41
CJ-61	aux informations que le personnel de l'unité t'a données sur la façon de faire respecter tes droits	10,3	16,1	31,0	42,5	87	0,52
CJ-62	à l'information que le personnel de l'unité t'a donné sur la façon dont tu pouvais porter plainte si tu étais insatisfait(e) du service offert	28,2	15,3	25,9	30,6	85	0,45

No	Libellé de l'énoncé (sondage auprès des jeunes)	Pas (%)	Peu (%)	Assez (%)	Très (%)	n =	rho
CJ-63	à la possibilité de faire une plainte si quelque chose n'allait pas	24,4	20,9	16,3	38,4	86	0,53
CJ-64	à la possibilité de communiquer avec les membres de ta famille et avec tes amis confidentiellement	11,5	19,5	25,3	43,7	87	0,33
CJ-65	à la possibilité de communiquer en tout temps avec ton avocat, le directeur de protection de la jeunesse et la Commission de protection des droits de la personne et des droits de la jeunesse	3	9,5	20,2	66,7	84	0,29
CJ-66	au respect de tes droits	8,0	12,6	28,7	50,6	87	0,63
CJ-67	Penses-tu que le fait d'avoir passé par le centre de réadaptation a amélioré ta situation?	17,2	14,9	25,3	42,5	87	0,46
CJ-68	Penses-tu que le fait d'avoir passé par le centre de réadaptation a amélioré ta relation avec tes parents?	23,3	9,3	23,3	44,2	86	0,36
CJ-69	Penses-tu que le fait d'avoir passé par le centre de réadaptation t'a donné de nouveaux moyens pour faire face à tes difficultés?	20,9	12,8	26,7	39,5	86	0,48
CJ-70	à la compétence du personnel de l'unité	4,6	9,2	37,9	48,3	87	0,62
CJ-71	De façon générale, quel est ton niveau de satisfaction à l'égard des services que tu as reçus la dernière fois que tu as été hébergé au centre de réadaptation?	11,5	6,9	39,1	42,5	87	1,00
CJ-72	L'aide et les services reçus au centre de réadaptation correspondaient-ils à tes attentes?	15,5	14,3	36,9	33,3	84	0,58

No	Libellé de l'énoncé (sondage auprès des parents)	Pas (%)	Peu (%)	Assez (%)	Très (%)	n =	rho
CP-01	à la façon avec laquelle le personnel du centre de réadaptation vous a accueilli à votre arrivée au pavillon	0,0	5,0	22,5	72,5	80	0,59
CP-03	à l'information reçue sur le fonctionnement de l'unité lors de l'intégration de votre jeune	6,4	10,3	33,3	50,0	78	0,52
CP-06	à la bonne humeur du personnel de l'unité	0,0	5,1	14,1	80,8	78	0,49
CP-07	à la discrétion dont le personnel de l'unité a fait preuve à votre égard	1,3	2,5	17,7	78,5	79	0,42
CP-08	au souci qu'avait le personnel de l'unité de vous parler dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	1,3	3,8	19,0	75,9	79	0,36
CP-10	à la façon dont le personnel de l'unité respecte les engagements ou les ententes pris à votre égard	2,7	5,3	21,3	70,7	75	0,45
CP-13	à l'intérêt qu'avait l'éducateur-tuteur pour les événements que vous viviez	5,5	8,2	23,3	63,0	73	0,69
CP-15	à la compréhension dont le personnel de l'unité faisait preuve à votre égard	2,7	10,7	24,0	62,7	75	0,73
CP-18	à la relation de confiance que vous avez pu établir avec l'éducateur-tuteur	6,8	5,5	24,7	63,0	73	0,49
CP-19e	au support offert par le personnel de l'unité	6,6	11,8	26,3	55,3	76	0,65
CP-19j	au support offert par l'éducateur-tuteur dans votre rôle de parent	6,9	15,3	25,0	52,8	72	0,59
CP-20	à l'importance que l'éducateur-tuteur accordait à votre opinion	5,4	12,2	23,0	59,5	74	0,64
CP-26	à l'aménagement des locaux (salle d'attente, salles de réunion, etc.)	1,3	9,0	39,7	50,0	78	0,34
CP-28	à la propreté des locaux et des équipements	0,0	0,0	23,4	76,6	77	0,40
CP-35	à l'horaire de visites	2,5	10,1	34,2	53,2	79	0,36
CP-43	au délai pour que votre jeune soit intégré dans son unité	5,6	14,1	32,4	47,9	71	0,44

No	Libellé de l'énoncé (sondage auprès des parents)	Pas (%)	Peu (%)	Assez (%)	Très (%)	n =	rho
CP-44	à la fréquence de vos rencontres avec l'éducateur-tuteur	6,9	15,3	26,4	51,4	72	0,64
CP-45	à la ponctualité de vos rendez-vous avec l'éducateur-tuteur	6,0	3,0	20,9	70,1	67	0,54
CP-46	au temps que prenait l'éducateur-tuteur pour vous écouter	2,7	4,1	23,3	69,9	73	0,61
CP-47	au déroulement de vos rencontres avec l'éducateur-tuteur	2,8	2,8	29,2	65,3	72	0,55
CP-48	aux solutions proposées par l'éducateur-tuteur pour améliorer votre situation	2,9	17,6	29,4	50,0	68	0,62
CP-49	aux explications que l'éducateur-tuteur vous donnait concernant votre situation	5,8	10,1	27,5	56,5	69	0,60
CP-50	à la façon dont l'éducateur-tuteur vous a expliqué le plan d'intervention de votre jeune	2,8	5,6	25,0	66,7	72	0,55
CP-51	à la façon dont vous avez été impliqué dans la préparation du plan d'intervention de votre jeune	9,9	11,3	26,8	52,1	71	0,39
CP-53	au support de l'éducateur-tuteur en lien avec les séjours de votre jeune à la maison	7,7	9,2	41,5	41,5	65	0,57
CP-54	à la façon dont l'éducateur-tuteur vous a aidé à trouver vous-même des solutions	9,9	14,1	38,0	38,0	71	0,52
CP-55	à la disponibilité de l'intervenant désigné comme « t s » pendant le séjour de votre jeune	12,8	17,9	23,1	46,2	78	0,57
CP-56	à la façon dont le personnel de l'unité vous a préparé à la réinsertion sociale de votre jeune	8,5	21,1	25,4	45,1	71	0,65
CP-60	au respect de la confidentialité dans le traitement du dossier de votre jeune par le personnel de l'unité	1,4	4,1	17,6	77,0	74	0,41
CP-61	aux informations que le personnel de l'unité vous a données sur la façon de faire respecter vos droits	13,3	14,7	28,0	44,0	75	0,52
CP-62	à l'information que le personnel de l'unité vous a donné sur la façon dont vous pouviez porter plainte si vous étiez insatisfait(e) du service offert	22,5	21,1	26,8	29,6	71	0,38
CP-63	à la possibilité de faire une plainte si quelque chose n'allait pas	19,7	16,9	28,2	35,2	71	0,39

No	Libellé de l'énoncé (sondage auprès des parents)	Pas (%)	Peu (%)	Assez (%)	Très (%)	n =	rho
CP-66	au respect de vos droits	9,1	7,8	29,9	53,2	77	0,57
CP-68	Pensez-vous que le fait que votre jeune soit passé par le centre de réadaptation a amélioré la relation que vous avez avec lui?	9,6	13,7	37,0	39,7	73	0,45
CP-69	Pensez-vous que le fait que votre jeune soit passé par le centre de réadaptation lui a donné de nouveaux moyens pour faire face à ses difficultés?	9,2	15,8	40,8	34,2	76	0,44
CP-70	à la compétence du personnel de l'unité	0,0	10,4	23,4	66,2	77	0,78
CP-72	L'aide et les services que vous avez reçus du centre de réadaptation correspondaient-ils à vos attentes?	9,3	16,0	21,3	53,3	75	0,82
CP-74	à l'information qu'on vous a donnée concernant la contribution financière au placement que vous deviez payer au centre jeunesse	19,7	16,9	23,9	39,4	71	0,32
CP-75	à la possibilité que l'éducateur-tuteur vous a offert de vous impliquer dans le déroulement des services donnés à votre jeune	6,9	16,7	29,2	47,2	72	0,51
CP-76	aux heures de coucher de votre jeune au centre de réadaptation	0,0	4,3	21,7	73,9	69	0,48
CP-77	aux activités parents-enfants	7,0	14,0	34,9	44,2	43	0,21
CP-79	au contenu des téléphones et/ou des rencontres	2,7	12,0	36,0	49,3	75	0,57
CP-80	à votre implication dans l'aide qu'on proposait à votre jeune	2,8	9,9	33,8	53,5	71	0,43
CP-81	à la continuité des services et de la collaboration entre l'éducateur-tuteur et l'intervenant désigné comme «t s»	9,0	20,9	31,3	38,8	67	0,59
CP-82	à la facilité à rejoindre le personnel par téléphone	4,1	17,8	32,9	45,2	73	0,45
CP-83	à la continuité des services et de la collaboration entre le centre jeunesse et les différents organismes de santé et de services sociaux et communautaires	8,8	30,9	29,4	30,9	68	0,47
CP-84	à la façon dont le personnel du centre de réadaptation vous réfère à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires	22,7	30,3	22,7	24,2	66	0,34

No	Libellé de l'énoncé (sondage auprès des parents)	Pas (%)	Peu (%)	Assez (%)	Très (%)	n =	rho
CPJ-01	à la façon avec laquelle le personnel du centre de réadaptation a accueilli votre jeune à son arrivée au pavillon	4,6	6,2	26,2	63,1	65	0,51
CPJ-02	à la façon dont le personnel du centre de réadaptation s'est préoccupé de votre jeune avant qu'il soit intégré dans son unité	1,6	9,4	34,4	54,7	64	0,54
CPJ-10	à la façon dont le personnel de l'unité respecte les engagements ou les ententes pris à l'égard de votre jeune	0,0	2,7	37,0	60,3	73	0,37
CPJ-13	à l'intérêt qu'avait l'éducateur-tuteur pour les événements que votre jeune vivait	0,0	5,6	28,2	66,2	71	0,58
CPJ-15	à la compréhension dont le personnel de l'unité faisait preuve à l'égard de votre jeune	1,3	5,3	28,0	65,3	75	0,62
CPJ-16	au respect que manifestait le personnel de l'unité à l'égard de votre jeune	1,3	5,2	24,7	68,8	77	0,71
CPJ-18	à la relation de confiance que votre jeune a pu établir avec son éducateur-tuteur	1,4	7,0	36,6	54,9	71	0,38
CPJ-19	au support offert à votre jeune par le personnel de l'unité	0,0	5,3	29,3	65,3	75	0,67
CPJ-20	à l'importance que le personnel de l'unité accordait à l'opinion de votre jeune	2,8	7,0	29,6	60,6	71	0,58
CPJ-21	au souci qu'avait l'éducateur- tuteur de ne pas prendre de décision à la place de votre jeune	1,5	4,4	32,4	61,8	68	0,49
CPJ-22	à la façon dont le personnel de l'unité manifestait son autorité avec votre jeune	1,3	2,6	32,5	63,6	77	0,55
CPJ-27	aux équipements et aux installations mis à la disposition de votre jeune au centre de réadaptation	4,5	9,0	31,3	55,2	67	0,58
CPJ-33	aux activités programmées pour votre jeune	3,1	6,2	33,8	56,9	65	0,52
CPJ-36	aux règlements de l'unité que votre jeune devait respecter	0,0	2,6	27,3	70,1	77	0,41
CPJ-38	à la façon dont sont appliquées les mesures disciplinaires	0,0	5,6	29,6	64,8	71	0,46
CPJ-40	Lorsqu'il y a des situations conflictuelles, est-ce que votre jeune se sent en sécurité dans son unité?	1,4	17,1	21,4	60,0	70	0,33

No	Libellé de l'énoncé (sondage auprès des parents)	Pas (%)	Peu (%)	Assez (%)	Très (%)	n =	rho
CPJ-44	à la fréquence des rencontres entre votre jeune et l'éducateur-tuteur	0,0	7,7	35,4	56,9	65	0,46
CPJ-48	aux solutions proposées par l'éducateur-tuteur dans le but d'améliorer la situation du jeune	1,4	7,1	32,9	58,6	70	0,64
CPJ-49	aux explications que l'éducateur-tuteur donnait à votre jeune concernant sa situation	1,4	5,7	27,1	65,7	70	0,54
CPJ-51	à la façon dont votre jeune a été impliqué dans la préparation de son plan d'intervention	1,5	4,5	37,9	56,1	66	0,55
CPJ-56	à la façon dont le personnel de l'unité a préparé votre jeune à sa réinsertion sociale	2,9	15,9	27,5	53,6	69	0,59
CPJ-58	aux services de santé utilisés par votre jeune	1,7	3,4	42,4	52,5	59	0,35
CPJ-59	aux services de psychologie utilisés par votre jeune	7,4	14,8	31,5	46,3	54	0,46
CPJ-66	au respect des droits de votre jeune	1,3	11,5	23,1	64,1	78	0,58
CPJ-67e	Pensez-vous que le comportement du jeune s'est amélioré à l'école?	14,1	20,3	29,7	35,9	64	0,30
CPJ-67f	Pensez-vous que le comportement du jeune s'est amélioré dans la famille?	12,3	21,9	30,1	35,6	73	0,36
CPJ-67q	Pensez-vous que le comportement du jeune s'est amélioré dans le quartier?	9,4	20,3	28,1	42,2	64	0,37
CPJ-71	De façon générale, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard des services que votre jeune a reçus la dernière fois qu'il a été hébergé au centre de réadaptation?	1,3	6,3	22,8	69,6	79	0,79
CPJ-85	à la façon dont on a facilité à votre jeune les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela était requis	9,4	14,1	25,0	51,6	64	0,57